PA SER-35/2019-AE

PLIEGO TÉCNICO PARA AUDITORIAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD, DE PERSONAL ADMINISTRATIVO, SISTEMAS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y DE LAS EXPLOTACIONES COMERCIALES -4 LOTES-, DE LOS HOSPITALES DEL HENARES, INFANTA CRISTINA, INFANTA LEONOR, INFANTA SOFÍA, DEL SURESTE, DEL TAJO Y PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA.

LOTE 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal Administrativo

INFORME HOSPITAL INFANTA CRISTINA (HIC)

índice

1 Resumen Ejecutivo: ... 3
2 Objeto y alcance de la auditoría ... 7
3 Documentación revisada y normativa. ... 8
3.1 Normativa ... 8
3.2 Documentación ... 8
4 Metodología desarrollada: ... 10
4.1 Recopilación de datos ... 10
4.2 Desarrollo de herramientas de medición ... 10
4.3 Metodología de las auditorías: ... 10
4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales ... 14
4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos ... 16
4.3.3 Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos ... 20
4.3.4 Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información: ... 24
4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica ... 28
4.3.6 Estudio de incidencias ... 33
5 Resultados: ... 38
5.1 Resultados generales: ... 38
5.1.1 Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría: ... 38
5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio: ... 40
5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción: ... 48
6 ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía. 72
6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales. ... 73
6.2 ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos. ... 87
6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita ... 116
6.3 ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. ... 118
6.4 ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial. ... 130
6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica. ... 200
6.6 ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes. ... 394
6.7 ANEXO 7: Fotografías. ... 396

1 Resumen Ejecutivo:

Los trabajos de auditoría realizados para el Hospital Infanta Cristina según Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2: Auditoría de Calidad del Servicio de Personal Administrativo, fueron llevados a cabo en varias fases:

- **Fase de Recopilación de Datos:** trabajos realizados durante Enero – Febrero 2020. Se realizó la petición a las sociedades concesionarias de documentación previa para su análisis y para la preparación de la fase posterior de Auditorías Presenciales. Durante esta fase, se produce el análisis parcial de los requisitos documentales (Anexo 1), así como el análisis completo de las Incidencias y los SIGIs comunicados por la Sociedad Concesionaria (Anexo 6). Como resultado, se produce la **revisión y auditoría de un total de 27 documentos** (manuales, procedimientos, registros, listados) y un **fichero de Incidencias y SIGIs del año 2019** de la Sociedad Concesionaria.

- **Fase de Auditorías Presenciales:** los trabajos de auditoría presencial de la calidad del servicio de personal administrativo en el Hospital Infanta Cristina fueron realizados entre los días 13 y 16 de octubre de 2020. De forma presencial, se auditaron en profundidad los documentos, procesos, subprocesos, y el desempeño de los procesos y subprocesos. Además, se llevó a cabo un estudio de campo de la atención presencial. Como resultado, se completa el análisis de los requisitos documentales (Anexo 1), y se realiza el análisis completo de los Procesos y Subprocesos (Anexo 2), el Desempeño de los Procesos y Subprocesos (Anexo 3), el estudio de campo de la Calidad de la Atención Presencial en Citaciones y en la Recepción/Información (Anexo 4). En total, se lleva a cabo la **revisión y auditoría de 14 procesos y 52 subprocesos asociados, realizándose entrevistas con 21 personas**. Adicionalmente se realiza el **análisis de 21 indicadores de desempeño de procesos / subprocesos**, y se completa el estudio de campo de la calidad de la tención presencial, realizando la **toma de 390 muestras de atención y 6 indicadores asociados.**

- **Fase de Estudio de la Calidad de la Atención Telefónica**: Con posterioridad a la Auditoría Presencial, se realizó un estudio de la Calidad de la Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020. Como resultado se completa un análisis de la Calidad de la Atención Telefónica (Anexo 5). En total, se lleva a cabo la **toma de 370 muestras de atención telefónica y 9 indicadores asociados.**

Los **principales objetivos de Auditoría** marcados por el Pliego PA SER-35/2019-AE, Lote 2, son:

1. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
2. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.
3. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

La **metodología empleada** para cada estudio se desarrolla en el capítulo 4.

Los **resultados generales obtenidos de cada tipo de estudio** se muestran a continuación:

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1)	% de cumplimiento de los requisitos documentales.	75,8 %
Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2)	% de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	96,6%
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3)	% de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	98 % (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4)	Tiempo de espera en sala.	03:06 minutos
	% de puestos atendidos.	100 %
	Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	4 incidencias
	% de puestos de atención bien identificados	100 %
	% de personan que atienden bien uniformadas	100 %
	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	96 %
Estudio de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5)	Tiempo de respuesta.	166,6 segundos
	% de llamadas perdidas.	44,38 %
	Tiempo de llamadas en espera.	2 min 20 segundos
	% Derivaciones realizadas correctamente.	76,58%
	% Resolución a primera llamada.	96,76%
	% Saludo y presentación adecuadas.	84,10%
	% Trato recibido, tono empleado adecuados.	98,97%
	% de Conexiones telefónicas de calidad adecuada.	95,73%

Nombre del estudio	Indicador	Resultado
	% de despedidas adecuadas.	95,45%
Estudio de incidencias y SIGI (Anexo 6)	% de incidencias de SIGI relativas al servicio del personal administrativo.	Solo se dispone de 6 incidencias, de las cuales ninguna es de SIGI
	Incidencias relativas al servicio del personal administrativo registradas en 2019 y su causa.	

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe.

Tras el proceso de auditoría de calidad del servicio de personal administrativo del Hospital Universitario Infanta Cristina, se puede confirmar que en general el grado de cumplimiento de requisitos y calidad del servicio prestado es bueno. Se destaca sobre todo la calidad en la ejecución de los procesos llevados a cabo por el personal administrativo y el grado de cumplimiento de los requisitos documentales. No obstante, hay que poner el foco en las siguientes **Desviaciones encontradas durante la auditoría** para llevar a cabo la resolución de diferentes deficiencias:

- **Desviaciones de Nivel Crítico:** 2.
- **Desviaciones de Nivel Medio:** 14.
- **Desviaciones de Nivel Leve:** 10.

El detalle de estos resultados se desarrolla a lo largo del capítulo 5 de este informe (Apartado "Desviaciones Observadas. Plan de Acción").

Las principales **áreas de mejora que se pueden extraer de las Desviaciones detectadas en la Auditoría son:**

- **Atención telefónica:** se ha podido comprobar que se excede el límite previsto para el porcentaje de llamadas perdidas, los tiempos de respuesta y los tiempos de llamadas en espera. Los motivos principales son la ocupación de las líneas, un tiempo excesivo de espera tras el cual la llamada se corta y cortes al hacer una derivación o al marcar la opción de "citas". Por otra parte, si bien el tiempo de atención de llamadas entrantes es correcto, se producen desviaciones la franja de L-V de 10:45 a 11:45. Parece coincidir con posibles momentos de descanso del personal.

  En cuanto a la calidad de las llamadas se destaca el buen trato recibido por parte de los operadores, sin embargo, sería conveniente reforzar aspectos como el saludo y la presentación del Hospital o del área al que el paciente llama.

- **Formación:** se detecta que es necesaria una actualización del plan de formación, realizar una inclusión de formación específica técnica para la mejora en el desempeño del personal administrativo en su puesto de trabajo. También se evidencia necesario retomar la formación planificada que fue cancelada durante el periodo de alerta

sanitaria y profundizar en la formación sobre habilidades de comunicación, idiomas, atención telefónica, trato y atención al paciente, habilidades de comunicación en resolución de conflictos.

- **Procedimientos y protocolos:** se recomienda realizar una revisión y actualización del manual y procedimientos relativos a las tareas y procesos desarrollados por el personal administrativo. También profundizar en la identificación de necesidades específicas de la Administración Sanitaria para incluirlos en estos manuales, procedimientos y protocolos. Adicionalmente será importante desarrollar un protocolo integrado sobre aspectos relacionados con la comunicación y el control de los medios de comunicación.
- **Medios:** se detecta la necesidad de incorporar y gestionar los medios pertinentes para la comunicación con personas discapacitadas. Disponer de los medios de información y tele traductor en el servicio de admisión de urgencias durante la franja horaria de 22h a 8h en la cual el servicio de información de urgencias no está disponible.
- **Control de las actividades:** se recomienda desarrollar un sistema de control y reporte de la actividad y el nivel de desempeño del personal administrativo por parte de la SC. Comunicar esta información de manera periódica a la Administración Sanitaria, hacer seguimiento de su evolución y planificar las acciones de mejora necesarias en caso de desviaciones de los resultados con respecto a los requisitos del servicio. También se considera importante establecer un sistema de control de la jornada que no se base en registros en papel. Incluir a todo el personal administrativo en el sistema de planificación de la actividad y las coberturas de los puestos de trabajo basados en cuadrantes y planillas.

  En general se ha detectado esta área de mejora en cuanto al registro, medición y reporte de información. Para el análisis del desempeño de los procesos y subprocesos, en un número amplio de KPI asociables a los requisitos contractuales, no se ha encontrado información suficiente para verificar su nivel de rendimiento o no se han establecido estándares claros de prestación de servicio por parte de la SC.
- **Control de los procesos:** según lo indicado en el párrafo anterior, existe un área clara de mejora en la definición de indicadores de control de procesos en todos aquellos en los que sea posible, para asociar KPI a los requisitos contractuales, determinar indicadores para su medición, valores objetivos y planificar su medición, por parte de la SC. Los resultados obtenidos podrán incluirse en informes de actividad y rendimiento que periódicamente se comuniquen a la Administración Sanitaria para su seguimiento.
- **Atención presencial en los mostradores de citación:** se ha podido comprobar que la atención presencial en los mostradores de citación está suspendida, ya que se optó por únicamente realizar citación telefónica desde el comienzo de la alarma sanitaria por la situación de pandemia debido al SARS-CoV-2. Por tanto, no ha sido posible evaluar el desempeño del personal administrativo de estas áreas. Sería recomendable buscar si es posible algún otro medio de citación alternativo que no provoque una saturación de la citación telefónica.
- **Incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones:** verificar el motivo del escaso registro de incidencias y reclamaciones.

2 Objeto y alcance de la auditoría.

La auditoría comprende la revisión y control del nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales, por parte de la concesionaria en relación con los servicios no asistenciales prestados por personal administrativo, así como del cumplimiento de la normativa vigente específica para cada servicio o instalación. Mediante la aplicación de procedimientos de auditoría se obtuvo evidencia comprobatoria válida, pertinente y suficiente, que permite respaldar las valoraciones del grado de cumplimiento de los criterios valorados.

Los objetivos generales de la auditoría son:

4. Realizar un análisis exhaustivo del servicio de gestión de personal administrativo, precisando los subprocesos y actividades críticas que pueden originar problemas que afecten la seguridad, calidad y disponibilidad del servicio.
5. Comprobar el cumplimiento de las obligaciones técnicas y documentales de la concesionaria en relación con el servicio, recogidas en el PPTE.
6. Comprobación del cumplimiento de los indicadores de calidad-disponibilidad establecidos en los PPTE para el servicio de Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica

Se han evaluado los resultados del servicio de personal administrativo en relación con todo aquello que afecte o pueda afectar a lo establecido en los Pliegos (PCAP y PTE), especialmente el cumplimiento de los Indicadores de calidad y disponibilidad, la normativa vigente y lo que aconsejan las Buenas Prácticas. Las áreas auditadas fueron las siguientes:

- *Área de Información y recepción.*
- *Área de Atención al Paciente.*
- *Área de Admisión y documentación clínica (Canalizaciones, gestión de agendas, lista de espera quirúrgica LEQ, gestión y planificación de las solicitudes de atención primaria y residencias sociosanitarias, hospital de día, gestión de camas, ambulancias y traslados Interhospitalarios.)*
- *Área de Admisión Urgencias.*
- *Área de Citación Telefónica. (Durante la auditoría no hubo citación presencial)*
- *Área de Inscripción de Neonatos.*
- *Área de Recepción Radiología.*
- *Área de Farmacia.*

Notas

**Hospital Infanta Cristina, en adelante HIC.*
***La mención "servicio" hace referencia al servicio del personal administrativo, objeto de este estudio. La mención "área" hace referencia a cada una de las unidades operativas dentro del servicio del personal administrativo, como son: información recepción, atención al paciente, admisión, centralita, citación presencial, LEQ, admisión urgencias, recepción radiología, recepción diálisis, inscripción neonato y canalizaciones.*

3 Documentación revisada y normativa.

3.1 Normativa

Para el desarrollo del presente estudio con plenas garantías, se ha consultado la siguiente normativa:

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3.2 Documentación

A continuación, se presenta la documentación solicitada al hospital y en base a la cual, se ha desarrollado la auditoría de los requisitos documentales:

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
Organigrama	Organigrama Sacyr Facilities Hospital Universitario Infanta Cristina. Con descripción de puestos de trabajo.
Documentación que define las líneas de funcionamiento interno para el servicio de personal administrativo	La política de la Sociedad Concesionaria. Objetivos definidos con asignación de recursos para conseguirlos y tiempo previsto de resultados.
	Mapa de procesos del servicio y/o mapas de organización.
	"Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica"
	Registros y formatos del control de la prestación del servicio.
	Listado de aplicaciones informáticas de gestión que el personal administrativo utiliza para la prestación de su servicio. "Programas informáticos servicio administrativo"
	Lista de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
	Árbol de extensiones del sistema de atención telefónica.
	Listado telefónico actualizado.
	Informes periódicos de la supervisión del grado de ejecución del servicio de personal administrativo de 2019 - 2020.
Informes con datos sobre el rendimiento de los servicios	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de atención, información y citación telefónica.
	Informes de monitorización de indicadores de los servicios de información y citación atención al paciente, presenciales.

DATOS QUE SE ESPERAN RECOPILAR	DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
	Informes de actividad, diarios de actividad.
	Registros de peticiones o incidencias. Listados de incidencias y quejas de pacientes relacionados con la atención recibida por parte del personal administrativo de información, citación y atención al paciente.
	Listado del personal con nombres y apellidos y puesto al que pertenece.
	Documentación que defina la formación y requisitos de todos los puestos de trabajo del servicio de personal administrativo.
	Pan de acogida y registros que evidencien la acogida del personal de nueva contratación durante el periodo 2019 – 2020.
	Formatos de los documentos de acuerdo de confidencialidad que firma el personal administrativo.
	Registros de la jornada laboral del personal administrativo.
	Cuadrantes de coberturas de personal.
	Tabla de Polivalencias Administrativos.
Documentación servicio de personal administrativo	Registros donde se evidencie la sustitución de personal por ausencias y la asignación de refuerzos en momentos de sobrecarga puntual de trabajo.
	Documentos que evidencien que la Sociedad Concesionaria controla que el personal administrativo posee un conocimiento actualizado de las dependencias y de las personas relevantes del centro.
	Planes de formación continuada para los trabajadores del servicio de personal Administrativo
	Evidencias de la asistencia del personal administrativo a los cursos de formación, según lo definido en los planes de formación.
	Documentos del seguimiento realizado para confirmar el cumplimiento del plan de Formación.
	Documentación que defina cómo se debe realizar la uniformidad e identificación del personal que presta el servicio.

4 Metodología desarrollada:

A continuación, se describe la metodología utilizada para alcanzar cada uno de los objetivos.

4.1 Recopilación de datos

En primer lugar, se realizó la recopilación de datos. Para ello se solicitó a la sociedad concesionaria que proporcionase a AUREN un conjunto de documentación para poder desarrollar las herramientas de evaluación que se utilizarían en la etapa de auditoría.

De esta recopilación de información se han extraído los indicadores con los cuales se ha evaluado el grado de cumplimiento de los requisitos contractuales documentales, de los procesos y subprocesos y su desempeño.

4.2 Desarrollo de herramientas de medición

El objetivo de esta etapa fue ajustar las herramientas de evaluación, probarlas y profundizar en el detalle de la planificación de la etapa de auditoría.

Las herramientas de planificación utilizadas han sido las siguientes:

- Agenda de auditorías.
- Plan de evaluación de los requisitos documentales.
- Plan de medición de la calidad de la atención presencial.
- Plan de medición de la calidad de la atención telefónica.

Las herramientas de evaluación utilizadas han sido las siguientes:

- Tabla de evaluación de los requisitos documentales. (Anexo 1)
- Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
- Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (Anexo 3)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial. (Anexo 4)
- Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. (Anexo 5)

Su detalle metodológico se desarrolla en el punto siguiente.

4.3 Metodología de las auditorías:

A continuación, se describe en detalle los métodos, planes y herramientas utilizados para la ejecución de la etapa de auditoría. En esta etapa se obtuvieron los datos clave del estudio que servirán como contraste de la información recibida por parte de las sociedades concesionarias.

Las auditorías y estudios realizados fueron los siguientes:

- Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)
- Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)
- Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)

- Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información. (ES_CAP)
- Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)
- Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)

A continuación, se resumen los métodos utilizados:

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Auditoría de requisitos documentales. (ES_RD)	Revisión documental en oficina. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Listado de documentación. Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales. Calendario de auditorías. Agenda de auditorías.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC.
Auditoría de procesos y subprocesos. (ES_PS)	Revisión in situ.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015.
Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos. (ES_DPS)	Revisión en oficina previa. Revisión in situ con la Dirección de las Sociedades Concesionarias.	Calendario de auditorías. Agenda de auditorías. Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Norma de calidad ISO 9001:2015. Listado de puntos críticos y estándares.

Tipo de estudio	Método	Herramientas	Documentación de referencia
Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información. (ES_CAP)	Estudio de campo, en los puntos de atención presencial y citación.	Listado de puntos de atención. Plan de medición de la calidad de la atención presencial. Tabla de evaluación la calidad de la atención presencial.	PPTE. Procedimientos operativos de la SC. Listado de puntos de atención. Listado de puntos críticos y estándares.
Estudio de la calidad de la atención telefónica. (ES_CAT)	Llamadas a los teléfonos de atención y cita.	Listado telefónico. Árbol de extensiones de la centralita. Plan de medición de la calidad de la atención telefónica. Tabla de evaluación la calidad de la atención telefónica. Teléfono móvil. Grabadora.	Listado de puntos críticos y estándares. Informes de calidad del sistema de atención telefónica.
Estudio de incidencias y SIGI. (ES_SQR-SIGI)	Revisión de los registros de incidencias y SIGI. Catalogación de éstas y referenciación al número total de incidencias y al número total de usuarios/pacientes atendidos en el hospital durante el periodo de estudio.	Registro de incidencias.	Incidencias y reclamaciones.

Para su desarrollo se propuso la siguiente planificación de trabajo para ejecutar en una semana en el hospital. Esta planificación se ajustó finalmente en la reunión de inicio de auditoría, en lo que se refiere a áreas, fechas y horas concretas.

Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
13/10/2020	14/10/2020	15/10/2020	16/10/2020

<table>
<tr><th colspan="4">Jefe de auditoría</th></tr>
<tr><th>Martes</th><th>Miércoles</th><th>Jueves</th><th>Viernes</th></tr>
<tr><td>Recibimiento del equipo auditor por interlocutor designado. 10:00 am

Identificación del equipo auditor

Reunión de inicio: presentación a los interlocutores.

Ajuste de la agenda de trabajo: interlocutores, áreas y turnos.</td><td>Información/recepción

Admisión y citación general

Auditoría de procesos y subprocesos.

(Procedimientos y desempeño)</td><td rowspan="3">Auditoría de procesos y subprocesos en:

Admisión de Urgencias

Citación consultas externas

Citación cirugía LEQ.

Admisión de Radiología

(Procedimientos y desempeño)</td><td rowspan="3">Auditoría de procesos y subprocesos en:

Personal de atención telefónica

Admisión de hospitalización, hospital de día…

Pruebas Diagnósticas

Unidad de farmacia.

Pruebas Funcionales

(Procedimientos y desempeño)</td></tr>
<tr><td>Atención al paciente. Auditoría de procesos y subprocesos. (Procedimientos y desempeño)</td><td rowspan="2">Estudio documental para evaluación de indicadores de desempeño de los procesos y subprocesos

Auditoría del proceso de gestión del personal administrativo (Jefe de servicios generales, coordinador/a de administrativos)</td></tr>
<tr><td>Auditoría de cumplimiento de requisitos Documentales (revisión in situ de la documentación no aportada previamente)</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="4">Equipo de campo</th></tr>
<tr><th>Martes</th><th>Miércoles</th><th>Jueves</th><th>Viernes</th></tr>
<tr><td colspan="4">Información/Recepción
Admisión de Urgencias
Citación Consultas Externas
Lista de espera Cirugía
Sala espera Atención al Paciente
Otras admisiones/recepciones: rehabilitación, hospital de día, radiología.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información. Toma de muestras rotando en cada punto de atención.</td></tr>
</table>

El estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en recepción/información se realizó in situ en el hospital con el equipo auditor correspondiente en los puestos de atención presencial. Se entrevistó al personal acordado y en los turnos y horarios acordados en la reunión inicial. El listado de interlocutores se puede consultar en el punto 5.1.1.

4.3.1 Auditoría de los requisitos documentales

Mediante la auditoría de requisitos documentales, se evaluó el grado de cumplimiento de estos por parte de las sociedades concesionarias. Los resultados se han cuantificado de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de requisitos documentales (Anexo 1) y se muestran en el punto 5.1.

4.3.1.1 Detalle metodológico de la auditoría documental

Alcance:	El Hospital Infanta Cristina y sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: • Auditoría de requisitos documentales en gabinete. • Auditoría de requisitos documentales in situ.
Muestreo:	El definido el plan de evaluación de los requisitos documentales.
Herramientas:	Plan de evaluación de los requisitos documentales. Tabla de evaluación de los requisitos documentales.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.1.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

El cálculo del grado de cumplimiento de los requisitos documentales se realizó aplicando las puntuaciones de las diferentes obligaciones a cumplir. Se ha creído conveniente expresar este grado de cumplimiento en forma de valoración de 0 a 10, ponderando cada valoración según la importancia de su cumplimiento y que posteriormente se transforma en un valor porcentual de cumplimiento.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia de los requisitos auditados.

a) Criterios de importancia para la catalogación de los requisitos:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento fue la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.	5% dentro de bloque

La asignación de la importancia a cada requisito documental se ha realizado teniendo en cuenta el total de todos los requisitos documentales, las categorías donde se encuadran y el servicio administrativo en su conjunto. Queda registro de ello en la tabla de evaluación. Ver Anexo 1.

b) Criterios para la valoración del cumplimiento de los requisitos:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos documentales será la siguiente:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

Teniendo en cuenta la ponderación de la importancia en el cumplimiento de cada requisito, se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

Grado de cumplimiento de requisitos documentales (%) = ∑ Puntuación · % de ponderación · 100

4.3.1.3 Detalle de las métricas de estudio

Como resultado general de la evaluación de los requisitos documentales se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los requisitos documentales.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_RD_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos documentales.	Unidades: % Fórmula: ∑ Puntuación · % de ponderación · 100	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

4.3.2 Auditoría de procesos y subprocesos

Mediante la auditoría de procesos y subprocesos, se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos operativos de estos por parte del servicio de personal administrativo. Este estudio fue planificado y sus resultados se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos (Anexo 2).

4.3.2.1 Detalle metodológico de la auditoría y subprocesos

Alcance:	El HIC y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	In situ: • Auditoría de requisitos documentales in situ, incluido en el plan y agenda de auditorías.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación de los requisitos de los procesos y subprocesos. (Anexo 2)
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

Durante esta etapa se evaluó el cumplimiento procedimental operativo de los siguientes procesos y subprocesos:

Proceso	Subproceso
Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas
	Reprogramaciones
	Gestión de citas
	Solicitud de libre elección en otro centro
Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente

Proceso	Subproceso
	Asignación del financiador o garante del episodio
	Mantenimiento del registro
	Mantenimiento de recursos informáticos
	Gestión del alta
	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.
	Dotación de medios
Admisión y documentación clínica	Admisión y documentación clínica
Atención al paciente	Información al paciente
	Gestión de reclamaciones
	Actualización de datos de pacientes
	Acompañamientos
	Gestión de colas
Atención telefónica	Información al paciente
	Redireccionamiento de llamadas
	Citación
	Llamadas de emergencia
	Localización de guardia
	Comunicación de cita
Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.
	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.
	Autorización de la solicitud.
	Registro y ejecución de la solicitud.

Proceso	Subproceso
	Recepción o envío de informes clínicos.
Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)
Citación CCEE	Citación
	Lista de espera
	Pruebas
	Reprogramaciones
	Información y atención al paciente
	Entrega de medicamentos para pruebas
	Entrega de material para pruebas
Comunicación de cita	Aviso telefónico
	Correo ordinario
	Presencial
Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio
	Control de presencia
	Formación
	Acogida
Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias.	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita.
Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día
Recepción e información general	Información general
	Gestión del correo
	Registro general del hospital
	Fax

Proceso	Subproceso
	Justificantes y autorizaciones
	Acompañamientos
Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil

4.3.2.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

El cálculo del grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos se realizó aplicando las puntuaciones de las diferentes obligaciones a cumplir. Este grado de cumplimiento se expresará en forma de tanto por ciento (%) ya que cada puntuación será ponderada según la importancia de su cumplimiento.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia que asignaron a los requisitos (Anexo 2).

a) Criterios de importancia:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento es la siguiente:

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO	% DE PONDERACIÓN
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.	70% dentro de bloque
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico	25% dentro de su bloque
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.	5% dentro de su bloque

b) Criterios de cumplimiento:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos son la siguiente:

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Requisito cumplido	No se detectan desviaciones de ninguno de los tipos siguientes.	De 8 a 10
Incidencia leve	Incumplimientos de procedimientos que suponen una limitación de uso de salas y/o instalaciones y/o servicios.	De 6 a 7
Incidencia media	Incumplimientos de normativa y procedimientos que pueden derivar en un riesgo para las personas y/o medio ambiente y/o una afectación al servicio sanitario.	De 3 a 5

RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CRITERIO	PUNTOS
Incidencia crítica	Incumplimientos graves de la normativa. Incidencias que suponen un riesgo claro para las personas y/o el medio ambiente y/o una interrupción del servicio sanitario.	De 0 a 2

Teniendo en cuenta la ponderación de la importancia del cumplimiento de cada requisito se calcula el valor de cumplimiento global usando la siguiente fórmula:

Grado de cumplimiento de requisitos documentales (%) = ∑ Puntuación · % de ponderación · 100

4.3.2.3 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado de la evaluación se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_G1: Grado de cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos.	Unidades: %. Fórmula: ∑ Puntuación · % de ponderación · 100	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

Adicionalmente se han realizado 10 evaluaciones de la ejecución de la atención de llamadas realizadas por pacientes en los puestos de citación telefónica. Los datos se registraron en el Anexo 2 sección “Verificación Comunicación Cita”. El indicador obtenido de esta observación es el siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención telefónica)	Unidades: Puntos sobre 10 Fórmula: Promedio del total de observaciones.	No aplica, es una medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales.

4.3.3 Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos

Mediante la evaluación de desempeño de procesos y subprocesos, se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos operativos de estos. Los resultados se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos del Anexo 3.

Los valores de referencia para la evaluación del desempeño fueron obtenidos en la etapa de recopilación de información. Estos valores podrán corresponder a estándares de calidad de los indicadores identificados en el PPTE, puntos críticos de prestación de servicio (KPI) y objetivos definidos por la sociedad concesionaria o la Administración Sanitaria para los procesos y subprocesos.

En este punto se describen aquellos valores que sí se han expresado en la documentación disponible hasta fecha. Esta documentación es el PPTe PA SER-35/2019-AE y el PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica.

4.3.3.1 Detalle metodológico de la evaluación del desempeño y de procesos y subprocesos:

Alcance:	El HIC y sus procesos y subprocesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	Mixto: • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. • Auditoría in situ de algunos de los aspectos que puedan ser objeto de duda.
Muestreo:	Se revisan todos los procesos y subprocesos.
Herramientas:	Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
Recursos:	Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales.
Métricas clave:	Grado de cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI definidos para los procesos y subprocesos.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

Durante esta etapa se evaluó el cumplimiento de los estándares, objetivos y KPI que se presenta en el Anexo 3.

4.3.3.2 Detalle de las herramientas de control y evaluación

El cálculo del grado de cumplimiento del desempeño de los procesos y subprocesos se realizó aplicando las puntuaciones del grado de cumplimiento de los valores objetivo. Este grado de cumplimiento se expresa en forma de tanto por ciento (%).

Adicionalmente, y con fines de agrupación o segmentación de objetivos, estándares y KPI, se define un criterio de importancia para ellos.

A continuación, se expresan los criterios de valoración del cumplimiento y de la importancia.

a) Criterios de importancia:

La ponderación de la importancia de su cumplimiento es la siguiente**:**

NIVEL DE IMPORTANCIA	CRITERIO
Crítica	Afecta a la seguridad de los empleados, pacientes y usuarios.
Media	Afecta a la calidad de la prestación del servicio, pero sin las consecuencias del nivel crítico
Baja	No afecta de manera significativa ni a la calidad de los servicios ni a la seguridad de empleados, pacientes y usuarios.

b) Criterios de cumplimiento:

La puntuación del cumplimiento de los requisitos de procesos y subprocesos es la siguiente:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CRITERIO	RESULTADO DE LA VALORACIÓN
Objetivo cumplido	Nivel de cumplimiento del objetivo por encima del 95%	Objetivo cumplido
Incidencia leve	Nivel de cumplimiento del objetivo de 80% - 95%	Incumplimiento leve
Objetivo no cumplido	Nivel de cumplimiento del objetivo por debajo del 80%	No cumplido

La ponderación de la importancia solo tendrá valor a efectos de segmentación de los resultados, no interviene como variable en el cálculo final del indicador.

El valor de cumplimiento global será:

Grado de cumplimiento del desempeño de los procesos y subprocesos = ∑ Porcentajes / Nº de estándares, objetivos y KPI

4.3.3.3 Detalle de las métricas del estudio

Como resultado de la evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos se obtiene el indicador del grado de cumplimiento de los objetivos de los procesos y subprocesos.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_DPS_G1: Grado de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	Unidades: %. Fórmula: ∑ Porcentajes de cumplimento de los KPI / Nº de estándares, objetivos y KPI.	Medición puntual coincidente con el momento de la evaluación de los requisitos documentales. Cuando fue posible encontrar informes de referencia en el hospital, se analizó la evolución en los últimos 12 meses de los resultados de los procesos y subprocesos según la periodicidad con la que la sociedad concesionaria o la Administración sanitaria los estuvieron midiendo.

Los KPI y sus valores objetivos utilizados para valorar el grado de cumplimiento son los siguientes:

Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
Sustitución de personal por ausencias. ID_DPS_E1: % de ausencias sustituidas.	100%	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 1**
Formación específica para las diferentes tareas a realizar. ID_DPS_E2: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.	100%	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 2**
Control de presencia de los trabajadores. ID_DPS_E3: % de absentismo.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3**
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	10 reclamaciones / año	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4**
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 5**
Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo. ID_DPS_E6: % de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento.	100%	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6**
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100% sin incidencias	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7**
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8**
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9**
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10**
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11**

Descripción	Valor objetivo o valor de referencia	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12**
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13**
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14**
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15**
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16**
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17**
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18**
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**
Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. ID_DPS_E21: % de puestos cubiertos.	100% de cobertura de puestos.	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**

4.3.4 Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información:

Mediante el estudio de la calidad de la atención presencial, se evalúa el grado de cumplimiento de los KPI, estándares y objetivos definidos para la prestación de estos servicios.

Los resultados de este estudio se cuantifican de forma objetiva mediante la tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial correspondiente al Anexo 4.

Los valores de referencia para la evaluación de campo del desempeño de estos servicios se obtuvieron en la etapa de recopilación de información. Estos valores pueden corresponder a requisitos indicados en el PPTE, criterios de buenas prácticas y otros requisitos definidos por la Sociedad Concesionaria o la Administración Sanitaria para estos servicios.

Las métricas conseguidas con este estudio han sido las siguientes:

- Tiempo de espera en sala.
- Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.

- % de puestos atendidos.
- Posibles incidencias ocurridas durante la observación.
- Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados.
- Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personas que atienden bien uniformadas.

4.3.4.1 Detalle metodológico de la evaluación de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información:

Alcance:	Hospital HIC y sus puntos de atención presencial para información y citación.
Método:	Mixto: • En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención presencial en los puestos de citación e información. • Estudio de campo de la calidad de la atención presencial.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención presencial. Se realizará un seguimiento de al menos 385.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención presencial.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Cronómetro y cámara de fotos.
Métricas clave:	• Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.

Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.
Informe:	Sección propia en el informe final, resumen ejecutivo e informe comparativo.

4.3.4.2 Plan de muestreo:

a) Plan de muestreo para el indicador de tiempo de espera:

Según la fórmula de cálculo del tamaño de muestra, para una desviación estándar de 0,5, un tamaño de universo muestral a partir de 5.000 pacientes o usuarios atendidos por hospital en una semana, con un nivel de confianza del 95%, un error muestral de 0,05, el tamaño de muestra mínimo aceptable sería de 385.

Finalmente se han conseguido **390 registros.**

4.3.4.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

Para el estudio de campo de los puntos de atención presencial se contó con la siguiente tabla de evaluación:

Fecha:	Fecha en la que se realiza la observación.
Evaluador:	Persona del equipo de auditores de AUREN que realiza la evaluación.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la observación.
Sala:	Identificación de la sala: servicio y ubicación.
Momento de la toma de datos:	Hora y minuto en la que se realiza la medición.
Indicador	Se registra el nombre del indicador medido: • Tiempo de espera en sala. • Estado y errores del sistema de llamada en sala y sistemas de control de turnos: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos. • % de puestos atendidos. • Posibles incidencias ocurridas durante la observación. • Identificación y horarios de los puestos de atención: % de puestos de atención bien identificados. • Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos: % de personan que atienden bien uniformadas.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.

Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.4.4 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención presencial se han obtenido las siguientes métricas.

Este indicador se calcula de la manera siguiente:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala Criterio de buenas prácticas.	Unidades: minutos Fórmula: Momento de atención por personal administrativo – Momento de asignación de turno (ticket)	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación, pero se tomará por cada turno controlado que se extrae cada 10 minutos.
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos. **PPTE Ap. 12 Punto 3.2:** Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Unidades: % Fórmula: (Nº de puestos administrativos atendidos / Nº de puestos físicos disponibles) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación que se puede representar cada 15 minutos durante el horario de atención.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación. Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE	Unidades: Incidencias Fórmula: Número de incidencias totales en el periodo de observación	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados. **PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:** Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de Puestos de atención identificados correctamente y con información de horario de atención / Número total de puestos de atención) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas **PPTE Ap. 12 Punto de indicadores. Pliego general:** Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal esta correctamente uniformado.	Unidades: % Fórmula: (Número de profesionales administrativos uniformados correctamente / Número total de profesionales administrativos) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos Criterio de buenas prácticas.	Unidades: % Fórmula: (Número de sistemas de control de turno correctos, completamente operativos / Número total de sistemas de control de turno) · 100	Es una medición puntual del día correspondiente a la observación.

4.3.5 Estudio de la calidad de la atención telefónica

Mediante el estudio de la calidad de la atención telefónica, se evaluó el grado de cumplimiento de los KPI, estándares y objetivos definidos para la prestación de estos servicios que sea posible verificar mediante llamadas a los teléfonos del árbol de extensiones de la centralita.

El árbol de extensiones de la centralita del HIC verificado es el siguiente:

Las métricas extraídas del estudio telefónico son las siguientes:

- Tiempo de respuesta.
- % de llamadas perdidas.
- Tiempo de llamadas en espera.
- Derivaciones realizadas correctamente.

Adicionalmente, se han podido realizar las siguientes métricas:

a) Indicadores cuantitativos:

- Resolución a primera llamada

b) Indicadores cualitativos:

- Saludo y presentación.
- Trato recibido, tono empleado.
- Calidad de la conexión telefónica.
- Despedida.

4.3.5.1 Detalle metodológico de la evaluación de la calidad de la atención telefónica:

Alcance:	Hospital HIC y las diferentes extensiones de la centralita de atención telefónica.
Método:	Mixto:

	• En gabinete: estudio de la documentación aportada por las sociedades concesionarias. Informes y métricas disponibles de la atención telefónica. • Estudio de campo de la calidad de la atención telefónica.
Muestreo:	Se realizan observaciones y mediciones en todos los puntos de atención telefónica (extensiones). Se realiza un muestreo de 370 llamadas que se distribuye según el plan de muestreo detallado a continuación.
Herramientas:	Tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias. Información sobre procesos y puntos críticos o estándares contenida en los PPTe PA SER-35/2019-AE y PPTe para la Explotación de la Obra, anexo 3, apartado 12: Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica. Interlocutores de nivel directivo y responsables tanto de las sociedades concesionarias como de los hospitales. Sistema de grabación de llamadas. Teléfono.
Métricas clave:	• Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, capacidad de escucha, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.5.2 Plan de llamadas

En primer lugar, se procedió al cálculo del tamaño de muestra por hospital según sus datos de recepción de llamadas. Este cálculo se ha realizado sobre una estimación del número de llamadas mensuales en cada hospital, basado en el dato anual de llamadas. La fórmula empleada ha sido la del cálculo de n, para para una desviación estándar de 0,5, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de 0,05.

Los resultados de tamaño de muestra para el HIC son los siguientes:

HOSPITAL	NÚMERO DE LLAMADAS ANUALES	ESTIMACIÓN DE LLAMADAS MENSUALES	TAMAÑO DE MUESTRA
Hospital Infanta Cristina	114.478	9.539	**370**

El estudio telefónico se realizó en el periodo comprendido entre el 3 de noviembre y el 17 de noviembre de 2020.

Se consideró como caso válido a toda llamada realizada.

Esta muestra de llamadas se distribuyó para cubrir todas sus extensiones telefónicas, según la siguiente fórmula:

Número de observaciones por punto de atención (para un hospital) = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de extensiones total del hospital.

La muestra de llamadas de cada hospital también fue distribuida según la siguiente fórmula, para cubrir todo el horario de atención telefónica.

Número de llamadas por hora y día = Número de llamadas de muestra del hospital / Número de días de ejecución del estudio / Número de horas en las que el servicio de atención telefónica está operativo.

La distribución del muestreo de llamadas a la centralita del HIC finalmente fue la siguiente:

	81%				19%			
	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	Laboral L_V	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo	SD-Festivo
Planteamiento de llamada	Mañana (9-13)	Mediodía/Sobremesa (13-17)	Tarde (17-21)	Noche (22-8)	SD-Festivo Mañana (9-13)	SD-Festivo Mediodía/Sobremesa (13-16)	SD-Festivo Tarde (17-21)	SD-Festivo Noche (22-8)
Cita	43	22	30	9	10	5	8	3
Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	56	25	44	13	13	6	10	2
Lista de espera quirúrgica	26	13	12	7	7	2	4	

4.3.5.3 Detalle de las herramientas de control y evaluación

Para el estudio de la atención telefónica se contó con la siguiente tabla de evaluación de la calidad de la atención telefónica del Anexo 5:

Fecha:	Fecha en la que se realiza la llamada.
Hospital:	Nombre del Hospital correspondiente a la llamada.
Extensión:	Extensión a la cual se pide la derivación.
Hora de la llamada	Hora, minuto y segundo en la que se realiza la llamada.

Indicador	Se registra el nombre del indicador medido: • Tiempo de respuesta. • % de llamadas perdidas. • Tiempo de llamadas en espera. • Derivaciones realizadas correctamente. • Resolución a primera llamada • Saludo y presentación. • Trato recibido, tono empleado. • Calidad de la conexión telefónica. • Despedida.
Resultado	Se registra el valor que toma el indicador.
Descripción de las evidencias:	Las evidencias que puedan respaldar el dato del indicador serán identificadas en este campo. Se procurará identificar fechas, código de documentos, lugares, procedimientos, servicios, etc. según proceda.

4.3.5.4 Criterios para la valoración de los aspectos cualitativos de la calidad de la atención telefónica:

Los criterios cualitativos para la valoración de la calidad en la atención telefónica fueron los siguientes:

INDICADOR	CRITERIO	
	Deficiente	Correcto
Saludo y presentación.	La persona que atiende no se identifica, ni saluda o no lo hace según lo establecido.	La persona que atiende se identifica y saluda según lo establecido.
Trato recibido, tono empleado.	La persona que atiende utiliza un tono inadecuado o poco respetuoso.	La persona que atiende utiliza un tono que indica escucha activa, transmite amabilidad y cordialidad.
Calidad de la conexión telefónica.	Se detectan cortes, interferencias, sonido bajo, deficiencias en el sonido por una o ambos interlocutores.	El sonido es claro, sin cortes ni interferencias.
Despedida.	La persona que atiende se despide con fórmulas no previstas en los protocolos de atención de llamadas o no se despide.	La persona que atiende se despide según lo establecido.

4.3.5.5 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado del estudio de campo de la calidad de la atención telefónica se obtuvieron las siguientes métricas:

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta. **PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:** Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si trascurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. **Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13:** Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia	Unidades: segundos Fórmula: **Momento de la llamada– Momento de la atención de la llamada.**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas. **PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14:** En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	Unidades: % Fórmula: **(Nº de llamadas atendidas personalmente y/o llamadas resueltas por locución que superen los 60 segundos / Nº de llamadas totales) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera. **PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:** Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. **Punto de indicadores del PPTE, Ref 12:** Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	Unidades: segundos Fórmula: **Momento de la derivación de la llamada– Momento de atención de la llamada en la extensión.**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: (**Número de llamadas derivadas correctamente/Número de llamadas totales) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: **(Número de llamadas resueltas a la primera / Número total de llamadas atendidas) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: **(Número de llamadas atendidas con un saludo correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.

INDICADOR Y REQUISITO RELACIONADO	FÓRMULA Y UNIDADES	PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: **(Número de llamadas atendidas con un tono correcto / Número total de llamadas atendidas) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: **(Número de llamadas con una calidad de conexión correcta / Número total de llamadas atendidas) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas. Criterio de buenas prácticas	Unidades: % Fórmula: **(Número de llamadas despedidas correctamente / Número total de llamadas despedidas) · 100**	Es una medición puntual del día correspondiente a cada llamada.

4.3.6 Estudio de incidencias

Mediante el estudio de incidencias, se evaluó el grado de cumplimiento de los requisitos por parte de las sociedades concesionarias. Dichas incidencias, se han analizado una a una, clasificándolas en tres niveles: según su origen; según el área y proceso; y según su causa.

a) Origen:

Según el nivel origen, se dividen las incidencias en dos, las que provienen de los pacientes y familiares; y las que provienen del SIGI.

b) Área y proceso:

Se han definido los procesos existentes en cada una de las áreas del servicio administrativo y las incidencias también se analizan teniendo en cuenta esta segmentación.

c) Causa:

Atendiendo a las procedencias más representativas de las incidencias relacionadas con el servicio administrativo de un centro sanitario, se han definido 18 causas.

La interrelación entre estos tres niveles de análisis puede verse representada en la tabla a continuación.

ÁREA	PROCESO	CAUSA
Información y recepción	• Recepción e información general • Atención telefónica • Atención fax • Gestión de paquetería • Gestión de personal administrativo • Acompañamiento	• Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Información errónea facilitada por personal administrativo a usuarios • Tiempo de espera excesivo presencial para citas información (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Incidencia del servicio de acompañamiento • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma del usuario • Trato recibido • Justificantes • No aplica • Otros

ÁREA	PROCESO	CAUSA
Atención al paciente	• Atención al paciente	• Tiempo de espera excesivo presencial en atención al paciente (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Admisión (*citación, centralita, recepción e información general y específica, admisión urgencias y* ***admisión general*** *hospital*)	• Admisión y documentación clínica • Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	• Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • No atención en idioma de usuario • Tiempo de espera excesivo presencial para citas admisión (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Incidencia del servicio de acompañamiento • Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Centralita telefónica	• Atención telefónica	• Tiempo respuesta a llamadas excesivo (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Llamadas no atendidas por administrativo • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) • Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) • Mal funcionamiento de centralita telefónica • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Citación presencial	• Comunicación cita	• Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas (tótems) • Problemas para conseguir citas (gestión de agendas) • Problemas derivados de reprogramaciones de citas (cartas de comunicación de cita que no llegan, citas finalmente no comunicadas telefónicamente) • Tiempo de espera excesivo presencial para citas (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
LEQ	• Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	• Tiempo de espera excesivo presencial en lista de espera quirúrgica (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de LEQ) • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros

ÁREA	PROCESO	CAUSA
Admisión Urgencias	• Admisión Urgencias • Centralita (turno de noche)	• Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Recepción radiología	• Comunicación cita • Recepción e información general • Canalización	• Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Recepción rehabilitación	• Comunicación cita • Recepción e información general • Canalización	• Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros
Recepción diálisis	• Comunicación cita • Recepción e información general • Canalización	• Tiempo de espera excesivo presencial recepción (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo del puesto de recepción) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • No aplica • Trato recibido • Otros
Inscripción Neonato	• Registro Neonato	• Tiempo de espera excesivo presencial (percepción subjetiva de quien reclama, esperando a ser atendido por un administrativo) • Falta personal administrativo en punto de atención presencial en el horario previsto • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • No aplica • Trato recibido • Otros
Canalizaciones	• Canalizaciones	• Problemas derivados de la gestión de transporte sanitario (ambulancia) • Problemas con las transferencias de pacientes entre centros sanitarios (labor administrativa) • Falta de confidencialidad por parte de administrativo • No atención en idioma de usuario • Trato recibido • No aplica • Otros

Aclaraciones del tratamiento de incidencias para tener en cuenta:

- En aquellos casos en los que una incidencia contiene más de una causa, porque se exponen varios motivos, éstas se repiten y se categorizan según las propias causas que incluyen.
- Cuando la causa de la incidencia no se encuentra incluida entre las posibles causas descritas y analizadas en el presente estudio, pero sí corresponden al servicio de personal administrativo, se categorizan como "*otros*". Este "otros" es un conjunto residual de causas que no tiene relación clara con ningún requisito del alcance de esta auditoría.
- En aquellos casos en los que la causa de la incidencia no corresponde al servicio de personal administrativo, estas se categorizan como "*no aplica*" y no han sido incluidas en el estudio.

4.3.6.1 Detalle metodológico del estudio de incidencias

Alcance:	El HIC y los procesos de sus áreas de apoyo administrativo asistenciales, recepción, información y atención telefónica.
Método:	En gabinete: • Estudio de incidencias internas (SIGI) y externas (pacientes)
Muestreo:	Se revisan todas las incidencias.
Herramientas:	Tabla de evaluación de las incidencias.
Recursos:	Consultores adscritos al proyecto. Sistemas informáticos. Documentación aportada por las sociedades concesionarias.
Métricas clave:	ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI debidas al personal administrativo. ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales).
Benchmarking:	Comparación de resultados entre los 7 hospitales incluidos en el alcance. Los resultados comparativos se mostrarán en el informe comparativo.

4.3.6.2 Detalle de las métricas del estudio:

Como resultado de la evaluación de las incidencias se obtiene el ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias debidas al personal administrativo y el ID_SQR-SIGI_G2: Incidencias de personal administrativo por paciente/usuario

Estos indicadores se calculan según las causas de las incidencias. Las causas de las incidencias se corresponden con requisitos del PPTE de la sociedad concesionaria.

Los indicadores resultantes del estudio de incidencias son los siguientes:

INDICADOR	FORMULA Y UNIDADES	MUESTREO / PERIODO DE REPRESENTACIÓN
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Unidades: % Fórmula: (Nº de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo/ Nº total de incidencias SIGI) x 100	Se pidieron las Incidencias y SIGIS de 2019. Se han recibido 6 incidencias que datan entre el 30 de abril de 2019 y el 2 de diciembre de 2019. No se recibieron SIGIs
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	Unidades: % Fórmula: (Nº de incidencias de una causa / Nº total de incidencias) x 100	

El registro y catalogación de las incidencias, reclamaciones de pacientes y SIGI se puede consultar en el Anexo 6.

5 Resultados:

5.1 Resultados generales:

En este primer apartado de análisis se va a mostrar un resumen de los resultados principales de cada tipo de estudio. Dentro de cada tipo de estudio se muestran los resultados por cada indicador previsto y una relación detallada de las principales incidencias y sus propuestas de subsanación.

5.1.1 Equipo auditor e interlocutores del proceso de auditoría:

Equipo auditor:

Auditor/a	Cargo	Estudios realizados
Álvaro Moreno Pérez (AMP)	Coordinador	ES_CAT ES_SQR-SIGI
David Boillos Tejada (DBT)	Auditor jefe	ES_RD ES_PS ES_DPS
Casandra Ferrazzini de Frutos (CFF)	Evaluadora de campo	ES_CAP ES_SQR-SIGI
Mª Carmen Peny Sánchez (MPS)	Evaluadora de campo	ES_CAP ES_SQR-SIGI

A continuación, se detallan los datos de los interlocutores que atendieron al equipo auditor durante el tiempo en el que se desarrollaron los trabajos de toma de datos y auditoría in situ.

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Dirección Gestión del Hospital	Sergio Ruiz	Reunión Inicial Auditoría
Director de Producción Sociedad Concesionaria	Cándido Caletrío	Reunión Inicial Auditoría
Jefa Servicios Generales Sociedad Concesionaria	Beatriz Aranda	Gestión del Personal Administrativo
Coordinadora de Administrativos Sociedad Concesionaria	Lorena Torralbo	Gestión del Personal Administrativo
Responsable Atención al Paciente Hospital	Eva García	Atención al Paciente

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Jefa Admisión Hospital	Isabel Viudez	Admisión y Documentación Clínica / Canalizaciones / LEQ / Gestión y planificación de las solicitudes de atención primaria y residencias sociosanitarias
Auxiliar Administrativo Farmacia	Pilar Calvo de Mora	Farmacia
Auxiliar Administrativo Urgencias	Sandra Fernández Frutos	Urgencias
Auxiliar Administrativo Registro de Neonatos (es también de Consultas externas)	Nuria Muñóz	Registro de Neonatos
Auxiliar Administrativo Información Pacientes y Familiares	Ester Gutiérrez	Información al Paciente y Familiares
Auxiliar Administrativo Radiología	Amanda Salido Prados	Citación Radiología
Auxiliar Administrativo Radiología	María José Amaro López	Citación Radiología
Auxiliar Administrativo Atención al Paciente	Encarna García	Citación Hospital de Día
Auxiliar Administrativo Citación Hospital de Día, hematología, Oncología, Dermatología	Tamara Ayuso	Atención al Paciente
Auxiliar Administrativo LEQ	Mónica Plaza	LEQ
Auxiliar Administrativo Admisión Central	Araceli León	Gestión de Camas / Ambulancias / Traslados Interhospitalarios
Auxiliar Administrativo Admisión Central	Aránzazu Botas	Canalizaciones
Auxiliar Administrativo Admisión Central	Gema Sánchez	Agendas
Auxiliar Administrativo Pool Citación Consultas Externas	Amanda Salido Prados	Citación Telefónica Consultas Externas
Auxiliar Administrativo Pool Citación Consultas Externas	Montserrat Rodríguez	Citación Telefónica Consultas Externas

Área/Cargo	Interlocutor/a	Procesos auditados
Auxiliar Administrativo Recepción / Información	Laura Pérez	Recepción / Información

5.1.2 Resultados de los indicadores obtenidos por tipo de estudio:

a) Resultados de los indicadores del ES_RD Auditoría de requisitos documentales (Anexo 1):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias observadas	Requisito del PPTE relacionado
ID_RD_G1: % de cumplimiento de los requisitos documentales.	**75,8 %**	**Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"**	**____**

b) Resultados de los indicadores del ES_PS Auditoría de procesos y subprocesos (Anexo 2):

Indicador	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_PS_G1: % de cumplimiento de los requisitos de los procesos y subprocesos.	**96,6%**	**Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"**	**____**
ID_PS_E1: Puntuación de la calidad de la atención o información al paciente (Atención Telefónica)	9,5 sobre 10	CUMPLE	No aplica

c) Resultados de los indicadores del ES_DPS Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos (Anexo 3):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_G1: Grado de cumplimiento de los objetivos de procesos y subprocesos.	**No aplica**	**98 %** (Valor promedio de cumplimiento de los objetivos de los KPI de los que se ha dispuesto de datos)	**Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"**	**____**

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Sustitución de personal por ausencias. ID_DPS_E1: % de ausencias sustituidas.	100%	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 1**
Formación específica para las diferentes tareas a realizar. ID_DPS_E2: % de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.	100%	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 2**
Control de presencia de los trabajadores. ID_DPS_E3: % de absentismo.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se realiza la medición de este indicador	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 3**
Cumplimiento del deber de confidencialidad. ID_DPS_E4: % de reclamaciones relacionadas.	10 reclamaciones / año	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 4**
Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. ID_DPS_E5: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se realiza la medición de este indicador	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 5**
Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo. ID_DPS_E6: % de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento.	100%	No se realiza la medición de este indicador	No se ha podido evaluar su cumplimiento, pero no se han detectado incidencias durante los días de auditoría. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 6**
Organización de actos. ID_DPS_E7: % de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados.	100% sin incidencias	No aplica. Los actos los organiza la administración sanitaria del hospital.	No aplica	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 7**

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. ID_DPS_E8: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs El personal entrevistado tenía conocimiento de las dependencias del centro.	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción""	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 8**
Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. ID_DPS_E9: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs El personal entrevistado tenía conocimiento de las personas relevantes del centro.	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 9**
Grado de cumplimiento en la identificación. ID_DPS_E10: % de personal correctamente identificado.	100% de personal identificado.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 10**
ID_DPS_E11: Tiempo de respuesta en llamada de entrada.	Máximo 30 seg.	La sociedad concesionaria mide el número de llamadas atendidas en más de 30 seg. o en más de 60 seg. pero no mide tiempos promedios de respuesta. Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT. 166,6 segundos tiempo de atención de llamada en espera	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 11**

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_DPS_E12: Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	La sociedad concesionaria mide el número de llamadas atendidas en más de 30 seg. o en más de 60 seg. pero no mide tiempos promedios de respuesta en llamadas en espera. Los resultados mostrados se han obtenido mediante el estudio ES_CAT. 2 min 20 segundos tiempo de atención de llamada en espera	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 12**
ID_DPS_E13: Tiempo de respuesta en llamada de emergencia.	Máximo 10 seg.	La sociedad concesionaria mide el número de llamadas atendidas en más de 30 seg. o en más de 60 seg. pero no mide tiempos promedios de respuesta en llamadas en espera.	No se dispone de información suficiente para evaluar el cumplimiento. Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 13**
ID_DPS_E14: % de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%.	≤ 3%	Según las mediciones de la sociedad concesionaria las llamadas perdidas en el periodo 2019 - 2020 fueron un 10,83% Según los datos obtenidos mediante el estudio ES_CAT el % de llamadas perdidas fue de un 44,38 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 14**
Comunicación con las personas en guardia localizada. ID_DPS_E15: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.	No se ha definido un valor objetivo o de referencia.	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni en las SQR ni en los SIGIs	No se realiza la medición de este indicador Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 15**

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
Elaboración de informes periódicos. ID_DPS_E16: % de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	Mensual.	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 16**
Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos. ID_DPS_E17: Existe sistema (Sí/No)	Sí / No	Sí	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 17**
Listado telefónico actualizado. ID_DPS_E18: % de puestos de información con listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información.	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Ref 18**
Identificación visible del personal que presta el servicio. ID_DPS_E19: % de personal correctamente identificado.	100% de personal con identificación visible.	No se ha encontrado personal administrativo sin identificar	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**
El personal esta correctamente uniformado. ID_DPS_E20: % de personal correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto.	No se ha encontrado personal administrativo uniformado inadecuadamente	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**
Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria. ID_DPS_E21: % de puestos cubiertos.	100% de cobertura de puestos.	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores: Pliego general**

d) Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información (Anexo 4):

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G1 Tiempo de espera en sala.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	03:06 minutos de promedio	CUMPLE	____

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAP_G2 % de puestos atendidos.	100% de puestos atendidos	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto 3.2:** Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
ID_CAP_G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación.	No aplica	4 incidencias leves	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	Puede relacionarse con cualquier requisito del PPTE
ID_CAP_G4: % de puestos de atención bien identificados.	100%	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores:** Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G5: % de personan que atienden bien uniformadas	100%	100%	CUMPLE	**PPTE Ap. 12 Punto de indicadores:** Identificación visible del personal que presta el servicio. El personal está correctamente uniformado.
ID_CAP_G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	96%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	_____

e) Evaluación de la calidad de la atención telefónica (Anexo 5):

Salvo en el caso de los estándares de prestación de servicio previstos en el PPTE cuyo cumplimiento ya ha sido evaluado en el punto anterior, la valoración del cumplimiento de los siguientes indicadores se basa en las buenas prácticas en el ámbito de la atención telefónica que han sido determinados en el punto 4.3.5.5

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G1: Tiempo de respuesta.	Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si trascurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	166,6 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13:** Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera "llamada perdida" si trascurre un minuto en espera. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. **Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13:** Tiempo de atención a llamadas de entrada, Tiempo de atención en llamada en espera (llamada perdida), Tiempo de atención a llamadas de emergencia
ID_CAT_G2: % de llamadas perdidas.	En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.	44,38 %	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto 4.3 y punto de indicadores, Ref 14:** En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.
ID_CAT_G3: Tiempo de llamadas en espera.	Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.	2 min 20 segundos	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	**PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 14:** Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. **Punto de indicadores del PPTE, Ref 12:** Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)
ID_CAT_G4: % Derivaciones realizadas correctamente.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	76,58%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	____
ID_CAT_G5: % Resolución a primera llamada	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	96,76%	CUMPLE	____
ID_CAT_G6: % Saludo y presentación adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	84,10%	Se detallan incidencias en el punto 5.1.3 "Desviaciones Observadas. Plan de Acción"	____

Indicador	Objetivo	Resultado	Cumplimiento y Punto en el que se detallan las incidencias	Requisito del PPTE relacionado
ID_CAT_G7: % Trato recibido, tono empleado adecuados.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	98,97%	CUMPLE	_____
ID_CAT_G8: % de Conexiones telefónica de calidad adecuada.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	95,53%	CUMPLE	_____
ID_CAT_G9: % de despedidas adecuadas.	Criterio de buenas prácticas. No se especifica un objetivo concreto.	95,45%	CUMPLE	_____

f) Evaluación de las incidencias de pacientes y SIGI relacionados con el servicio prestado por personal administrativo (Anexo 6):

Indicador	Resultado	Punto en el que se detallan las incidencias
ID_SQR-SIGI_G1: % de incidencias SIGI relativas al servicio del personal administrativo	Solo se han registrado 6 incidencias durante el periodo de estudio y ninguna es de SIGI	El nivel de incidencias y reclamaciones es muy bajo. Con los datos e información de los que se dispone no es posible valorar el nivel de cumplimiento.
ID_SQR-SIGI_G2: % de incidencias por causa (Las causas corresponden con requisitos contractuales)	El total de incidencias registradas en 2019 (6), se pueden categorizar por causa de la siguiente manera: • Tiempo de espera excesivo presencial: 66,67% • Otros: 16,67%	El nivel de incidencias y reclamaciones es muy bajo. Con los datos e información de los que se dispone no es posible valorar el nivel de cumplimiento.

5.1.3 Desviaciones Observadas. Plan de Acción:

Las desviaciones observadas se clasifican en críticas, medias y leves. Las desviaciones están codificadas de la siguiente manera para hacer una referencia rápida a su nivel, tipo de estudio por la que se ha identificado y número de orden.

Código de desviación: XX_YYYY_ZZZZ

XX:

- DC: desviación de nivel crítico.
- DM: desviación de nivel medio.
- DL: desviación de nivel leve.

YYYY:

- ES_RD: Auditoría de requisitos documentales.
- ES_PS: Auditoría de procesos y subprocesos.
- ES_DPS: Evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.
- ES_CAP: Estudio de la calidad de la atención presencial en citaciones y en la recepción/información.
- ES_CAT: Estudio de la calidad de la atención telefónica.
- ES_SQR-SIGI: Estudio de incidencias y SIGI.

ZZZZ:

Número de orden consecutivo de cuatro dígitos: 0001, 0002, 0003…

a) DESVIACIONES DE NIVEL CRÍTICO:

Se ha encontrado 2 desviaciones de nivel crítico. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

<table>
<tr><th>Código de Desviación</th><th>Desviación</th><th>Requisitos del PPTE relacionados</th><th>Documentos auditados</th><th>Propuesta Plan de Acción</th></tr>
<tr>
<td>DC_ES_DPS_0001
DC_ES_CAT_0001</td>
<td>Según el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el resultado del indicador de % de llamadas perdidas ha sido de un 44,38 % de un total de 370 llamadas realizadas en el estudio.</td>
<td>PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores. Ref 14</td>
<td>Anexo 5
(Resultados de la evaluación de la calidad de la atención telefónica)</td>
<td>Se recomienda actuar sobre las causas que producen las pérdidas de las llamadas. Según los resultados del estudio las causas más reiteradas son:

Líneas ocupadas.
Tras varios minutos de espera la llamada se corta.
La llamada se corta al hacer la derivación.

Este tipo de incidencias ocurren principalmente en las siguientes franjas horarias:
<table>
<tr><th>Días y Tramos Horarios para las Llamadas Perdidas</th><th>Nº de Llamadas Perdidas</th><th>%</th></tr>
<tr><td>Laboral L_V</td><td>149</td><td>96,75%</td></tr>
<tr><td>Mañana (9-13)</td><td>64</td><td>42,95%</td></tr>
<tr><td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td><td>40</td><td>26,85%</td></tr>
<tr><td>Noche (22-8)</td><td>1</td><td>0,67%</td></tr>
<tr><td>Tarde (17-21)</td><td>44</td><td>29,53%</td></tr>
<tr><td>SD-Festivo</td><td>5</td><td>3,25%</td></tr>
<tr><td>Mañana (9-13)</td><td>2</td><td>40,00%</td></tr>
<tr><td>Mediodía/Sobremesa (13-17)</td><td>1</td><td>20,00%</td></tr>
<tr><td>Noche (22-8)</td><td>1</td><td>20,00%</td></tr>
<tr><td>Tarde (17-21)</td><td>1</td><td>20,00%</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DC_ES_DPS_0002 DC_ES_CAT_0002	Según los datos obtenidos mediante el estudio de la calidad de la atención telefónica realizado, el tiempo de respuesta en llamada de entrada con atención personal es de 166,6 segundos	**PPTE Ap. 12 Punto 4.3. Ref 11, 12 y 13** **Punto de indicadores del PPTE, Ref 11, 12 y 13**	Informes del Sistema de Atención telefónica	Se recomienda actuar sobre las causas que producen las esperas en la atención de las llamadas de entrada. Estas pueden ser: • Líneas ocupadas. • Revisar la adecuación de los recursos administrativos que están destinados a atención telefónica

b) DESVIACIONES DE NIVEL MEDIO:

Se han encontrado 14 desviaciones de nivel medio. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación e indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0001	El Manual de Procedimientos de la SC es de fecha 2011 y no se ha actualizado desde entonces. Se considera un Manual básico, pero que luego se complementa con el Manual de Procedimientos de detalle que elabora la Jefa de Admisión (Manuales de Detalle de cada Puesto) La descripción del servicio prestado se evidencia en el siguiente documento: "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011)	**PPTE Requisitos generales 2.1. Personal Administrativo:** Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento. Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos. **PPTE Requisitos generales 3.1 Área de Apoyo Administrativa:** Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine. **PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:** Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.	Manuales de procedimientos.	Revisar los Manuales de procedimiento y elaborar unos más actuales y detallados. El manual aportado data del año 2011. Además, se recomienda profundizar en su contenido y detallar con mayor profundidad el desarrollo de la prestación del servicio. Ajustando su contenido en mayor medida a los requisitos y necesidades actuales de la Administración Sanitaria con respecto al servicio de personal administrativo.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0002	Tienen 6 reuniones de Comisión Mixta en 2019 pero se presentan 3 Actas con fechas (15/3/2019, 19/06/2019 y 19/11/2019). En 2020, se planteaba realizar tres Comisiones Mixtas para el servicio de personal administrativo (marzo, junio y noviembre), pero por la pandemia, no se realizó ni marzo ni junio.	**PPTE Requisitos generales 3.1 Área de Apoyo Administrativa:** Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine.	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Retomar el seguimiento de la comisión mixta para revisar el nivel de cumplimiento de las necesidades de la Administración Sanitaria y mantener actualizados estos requisitos, los protocolos para cumplirlos y el reporte periódico de información de desempeño.
DM_ES_RD_0003	No disponen de medios de comunicación adaptados (ej: tele traductores). No se ha encontrado soporte documental sobre la dotación de medios adaptados, como por ejemplo un listado de medios.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:** Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Plan de formación.	Verificar la necesidad de medios adaptados para usuarios discapacitados. Acordar con la Administración Sanitaria la inclusión de estos medios. Inventariar los medios adaptados y establecer su plan de mantenimiento y control. Incluir formación en el uso de los medios adaptados en el plan de formación. Protocolizar el uso de los medios adaptados y la atención a las personas que los necesiten.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0004	En el Plan de Formación de 2019, había 4 formaciones planificadas y todas se han cancelado.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 2:** Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Retomar la formación cancelada.
DM_ES_RD_0005	Se han realizado formaciones online de la propia sociedad concesionaria, de prevención, buenas prácticas ambientales en oficinas, curso de prevención en puesto administrativo, curso de actitud de aprendizaje (felicidad laboral), pero solo se han desarrollado 2 formaciones relativas a la formación continuada específica en el puesto de trabajo. Estas son: planes de acogida, formación tutorada 14 horas en aplicaciones informáticas.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 2:** Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación. Registro de formación impartida.	Incluir una relación de acciones formativas más amplio y orientado a la formación continua en el puesto de trabajo: idiomas, tareas administrativas, procesos, aplicaciones informáticas, trato y atención al paciente, habilidades de comunicación, manejo de los sistemas de comunicación del hospital, conocimiento de las dependencias y personas relevantes de hospital, etc.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0006	RRHH del Hospital da las tarjetas identificativas y las de visita. Las visitas de familiares tienen tarjetas identificativas (pegatinas) que da atención al paciente.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 10:** Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Acordar con la Administración Sanitaria la inclusión de estas tarjetas identificativas y de visita por parte de la Sociedad Concesionaria.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0007	No hay establecido un proceso de evaluación de desempeño como tal, se hace de manera más informal. La Jefa de Admisión refleja la adecuación del personal y su evaluación a través de las actas de los grupos de trabajo. Informa sobre todo de cómo se desenvuelven las nuevas incorporaciones. Se dispone de un documento al que llaman "matriz de flexibilidad" en el que se refleja si cada persona tiene aptitudes para los diferentes puestos. Se les evalúa con una puntación del 1 al 4, sin embargo, esta evaluación sirve como información de ajuste de puesto, perfil y persona, pero no es un sistema de evaluación del desempeño como tal.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio:** Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Evaluaciones de desempeño.	Establecer un procedimiento de evaluación de desempeño, evaluar los resultados y planificar las mejoras necesarias para cubrir las debilidades detectadas.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_RD_0008	No se dispone de informes de calidad del sistema de atención telefónica o similares, que permitan comunicar documentalmente los resultados en el desempeño de estos requisitos.	**PPTE Requisitos particulares 4.3. Comunicaciones. Ref 11, 12, 13 y 14:** Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg. En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%. Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática. Atender cualquier llamada del interior del Hospital, ya sea de pacientes, como de personal del Hospital.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Desarrollar un sistema de reporte de información sobre el desempeño de los procesos de atención telefónica y el nivel de calidad alcanzado en relación con los requisitos específicos exigidos, basándose en los Informes que se reciben de la centralita. Comunicar los reportes trabajados por la SC regularmente a la Administración Sanitaria.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0001	En recepción e información general se carece de medios específicos para facilitar la comunicación y los accesos a la atención para personas discapacitadas.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes:** Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo. **Buenas prácticas de procedimiento:** Información de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas.	No aplica.	Dotar al servicio de los medios necesarios para la comunicación con personas discapacitadas (tele traductores, aplicaciones que faciliten la interpretación para personas sordas, aplicaciones que mejoren / potencien la audición a personas con este tipo de problemas, cartelería con sistema braille)

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0002	En cuanto a los procesos de atención e información al paciente, en urgencias y hospitalización se da la "Guía de Acogida" a pacientes que ingresan en planta. También ahora en tiempos de Covid llaman a familiares de pacientes para informarles cuando no han recibido información médica de sus familiares ingresados. Sin embargo, el personal administrativo no ha recibido cursos de formación relacionada con habilidades de comunicación en resolución de conflictos. Si que han recibido apoyo psicológico para el manejo de pacientes y usuarios en estos momentos de alerta sanitaria.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 8:** Deberán atender todos los requerimientos de información de las personas que lo soliciten, debiendo tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario. **Buenas prácticas de procedimiento:** Informar y orientar al paciente, sus familiares y a los usuarios en general sobre los aspectos concernientes a su estancia en el hospital.	Plan de formación. Expedientes de personal.	Incluir formación sobre comunicación, información y atención a pacientes y familiares, gestión en momentos de crisis, resolución de conflictos, etc.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_PS_0003	En cuanto al proceso de citación, en el momento de la auditoría (por presión sanitaria debido a la situación de pandemia), las administrativas de Radiología citan también para cirugía general, cirugía digestiva y unidad de mama. Refieren estar sobresaturadas de trabajo en estos momentos. Antes de pandemia había una administrativa para citar en Radiología, y ahora hay dos personas, para el añadido de la cirugía general, cirugía digestiva y unidad de mama.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 5:** En caso de sobrecarga puntual de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá contar con la posibilidad de tener “refuerzos” que puedan atender dicha demanda de forma urgente.	No aplica.	Revisión de la adecuación de los recursos en esta área, una vez la situación sanitaria en general se normalice y estabilice.

DM_ES_DPS_0002	En el momento de la auditoría la sociedad concesionaria no dispone de información sobre los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTE: • Control de presencia de los trabajadores. • Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. • Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo. • Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. • Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. • Tiempo de respuesta en llamada de entrada • Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida) • Tiempo de respuesta en llamada de emergencia • Comunicación con las personas en guardia localizada.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores**	Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.	Se recomienda medir los siguientes indicadores y hacer seguimiento de ellos incluyéndolos en el sistema de reporte de informes: • Control de presencia de los trabajadores: % de absentismo. • Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo: % de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas. • Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo: % de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento. Incidencias de pacientes o SIGIS referentes a acompañamientos. • Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro: % de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro. Resultado de evaluaciones al personal sobre este aspecto. • Conocer la identificación de personas relevantes del Centro: % de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro. Resultado de evaluaciones al personal sobre este aspecto. • Tiempo de respuesta en llamada de entrada: tiempo promedio. • Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida): tiempo promedio. • Tiempo de respuesta en llamada de emergencia: tiempo promedio. • Comunicación con las personas en guardia localizada: % de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_DPS_0003	Para los siguientes indicadores de prestación del servicio de personal administrativo contemplados en el PPTE no se han definido referencias, objetivos o estándares de calidad por parte de la SC: • Control de presencia de los trabajadores. • Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. • Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. • Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. • Comunicación con las personas en guardia localizada.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Sección de indicadores**	Informes periódicos de actividad y prestación de servicio.	Se recomienda definir valores de referencia para los siguientes indicadores por parte de la SC, pero de manera consensuada con la administración sanitaria del centro: • Control de presencia de los trabajadores. • Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo. • Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro. • Conocer la identificación de personas relevantes del Centro. • Comunicación con las personas en guardia localizada.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DM_ES_CAT_0001	En un 48,1% de las 370 llamadas realizadas en el estudio de calidad de la atención telefónica se excedió el tiempo máximo de 30 segundos. En todos los casos se debió a que las llamadas fueron puestas en espera. El tiempo medio de espera de estas llamadas fue de 5 minutos y 24 segundos. Cerca del 45% de estas llamadas fueron puestas en espera en día de diario en la franja horaria de 10:45 a 11:45.	**PPTE Requisitos particulares 4.3. Comunicaciones. Ref 11, 12:** Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg. Se considera “llamada perdida” si transcurre un minuto en espera.	No aplica	Se recomienda verificar que la cobertura de puestos de atención telefónica es suficiente para la demanda de atención de los usuarios en la franja de L-V de 10:45 a 11:45. Parece coincidir con posibles momentos de descanso del personal.

c) DESVIACIONES DE NIVEL LEVE:

Se han encontrado 10 desviaciones de nivel leve. Se muestran ordenadas en la siguiente tabla, identificando el motivo de la desviación indicando las posibles acciones de subsanación.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0001	Seguimiento del Plan de Formación 2019 (Última actualización 02/04/2020) de Sacyr Facilities Servicios: En el Plan Formación 2019, había 4 formaciones planificadas que se han cancelado. En 2019 se ha dado un curso en buenas prácticas ambientales en oficinas, curso de prevención en puesto administrativo, curso de actitud de aprendizaje: felicidad laboral + planes de acogida + formación tutorada 14 horas (aplicaciones informáticas), pero no se evidencia el fomento de la formación en habilidades de comunicación (por ejemplo: cursos de atención al paciente, cursos de atención telefónica, cursos de manejo de situaciones de conflicto) al menos desde el año 2018.	**PPTE Requisitos generales 2.2. Personal para el Servicio de Recepción/ Información.** Contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación en el servicio de información - recepción	Registros de personal, expedientes, planillas de programación del servicio, registros de formación, descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles	Reforzar los Planes de Formación con cursos sobre comunicación, información y atención a pacientes y familiares, atención telefónica, gestión en momentos de crisis, resolución de conflictos, etc.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0002	En los cuadrantes de cobertura del personal, no se puede evidenciar el personal designado para el puesto de atención telefónica. En los documentos "Informe mensual del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita telefónica" de noviembre 2019, no se puede evidenciar la realización de las labores administrativas para el servicio de atención telefónica.	**PPTE Requisitos generales 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica:** Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica. Informes de actividad.	Incluir las coberturas de los puestos de atención telefónica en los cuadrantes de personal. Incluir datos sobre la actividad del personal del servicio de atención telefónica en el "Informe mensual del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita telefónica"
DL_ES_RD_0003	Hasta marzo de 2020 ha existido un sistema de fichaje con huella. A partir de abril de 2020 y con motivo de las medidas de seguridad implantadas para la prevención de contagios en el puesto de trabajo, los fichajes comenzaron a registrarse en papel. Faltan los fichajes de marzo 2020.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 3:** Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.	Registro o informe del registro de jornada laboral	Establecer un mecanismo de fichaje alternativo al uso de la huella digital que evite el uso de papel si es posible. Por ejemplo, un sistema de registro de la jornada basado en alguna de las aplicaciones informáticas más extendidas en este ámbito. Si no llega a ser posible, volver al sistema de fichaje digital por huella, cuando la situación sanitaria se normalice y estabilice.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_RD_0004	La Coordinadora de Administrativos de la Sociedad Concesionaria elabora planillas de personal para todos los servicios que dependen directamente de ella. Sin embargo, no se ha encontrado esta evidencia documental para evaluar la cobertura de los servicios más relacionados con el Servicio de Admisión (Admisión, LEQ. Radiología, Canalizaciones…) en momentos de picos de demanda.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio. Ref 5:** Contar con la posibilidad de tener "refuerzos" en momentos de picos de demanda que puedan atender dicha demanda de forma urgente.	Planillas de personal.	Incluir el control de la cobertura de los puestos administrativos relacionados con el Servicio de Admisión en las planillas de personal.
DL_ES_RD_0005	No se evidencia en el Plan de Formación de 2019, documentado en el "Seguimiento del Plan de Formación 2019", formaciones relacionadas con idiomas. En ninguno de los 15 expedientes revisados se han encontrado certificados de nivel de idiomas o cualquier otra documentación que acredite este nivel.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes.** Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.	Plan de formación. Registro de incidencias.	Incluir en el plan de formación para personal administrativo una sección relacionada con el desarrollo de las habilidades de comunicación en los idiomas extranjeros más habituales. Una vez incluida, determinar los cursos, proveedores de la formación, personal al que irá dirigida y fechas de ejecución de la formación. Una vez ejecutada se conservará registro de la formación impartida, el nivel de aprovechamiento y la evaluación de la eficacia de la formación en el puesto de trabajo.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0001	En cuanto a la gestión del personal administrativo, en lo referente a la planificación del servicio, la Coordinadora de Administrativos Sociedad Concesionaria realiza cuadrantes mensuales de turnos para Información/Recepción, Atención al Paciente/Información al Paciente, Consultas Externas y Urgencias, pero al parecer no se realizan cuadrantes mensuales de turnos para el resto de servicios (Admisión, Canalizaciones, LEQ, Radiología.)	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio.** **Sección de indicadores, pliego general:** Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	Cuadrantes de turnos de personal.	Incluir el control de la cobertura de los puestos administrativos relacionados con el Servicio de Admisión en las planillas de personal.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0002	En el momento de la auditoría se evidenció que los siguientes procesos se desempeñan sin obtener de ellos ningún indicador de rendimiento: • Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias. • Canalizaciones. • Admisión de Urgencias.	**Buenas prácticas para la gestión de procesos de prestación de servicio:** Determinar, medir y hacer seguimiento de indicadores de rendimiento de los procesos clave de un servicio.	No se miden estos procesos, por lo que no hay documentación aplicable en este caso.	Se recomienda establecer un panel de indicadores relacionados con los procesos clave del servicio de personal administrativo para hacer seguimiento y evaluación de los procesos, estableciendo objetivos y estándares de calidad. Como ejemplo y sugerencia, se indican los siguientes indicadores relacionados con los procesos mencionados en la desviación: • Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo. • Canalizaciones: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo. % de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo. • Admisión de Urgencias: Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo. % de episodios facturables registrados correctamente en relación con el total de facturable.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0003	En cuanto al proceso de Admisión de Urgencias, en lo referente a las funciones de apoyo a la asistencia, se detectó que durante el turno de 22h a 8h En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor, no se le puede facilitar ya que el servicio de información de urgencias (chaqueta verde), que es el que dispone de estos medios no está disponible.	**PPTE Requisitos particulares 4.2. Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes. Ref 8:** Deberán atender todos los requerimientos de información de las personas que lo soliciten, debiendo tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario. **Procedimiento de admisión de urgencias:** En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor (se registrará esta última actividad), será puesto en contacto con la informadora de urgencias (chaqueta verde) en horario de 8h a 22h, (de 22h a 8h se realizará la información (no clínica) de localización/ ubicación y se entregará el Tele traductor (con registro del uso) por el SADOC, informándolo a la mañana siguiente a la chaqueta verde).	No aplica.	Valorar la posibilidad de disponer de estos medios en admisión de urgencias en los periodos en los que no hay cobertura de servicio en el área de información al paciente en urgencias.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
DL_ES_PS_0004	En el momento de la auditoría no había citación presencial debido a las medidas preventivas contra la COVID.	**PPTE Requisitos particulares 4. Especificaciones técnicas del servicio.** **Sección de indicadores, pliego general:** Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	No aplica	Retomar la citación presencial cuando sea posible.

DL_ES_CAP_0001	Durante el transcurso del estudio de campo de la calidad de la atención presencial (4 días laborales) se observó que el % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos fue de un 98%, sin embargo, se produjeron incidencias puntuales en el estado operativo del sistema de gestión de colas: • El día 16 de octubre, desde las 9:38 de la mañana hasta las 13:30, el tótem para coger turno en radiología estuvo fuera de servicio. • Quejas verbales puntuales de dos pacientes mientras intentaban sacar turno en el tótem del vestíbulo principal el día 16/10/2020 a las 13:25 horas. • Un tercer usuario tiene problemas para conseguir su turno en el mismo punto el día 13/10/2020 a las 13:09 horas. • El personal consultado hace referencia a que en ocasiones el sistema de gestión de colas falla o que al tótem le falta papel para imprimir. • Formación de colas puntuales cuando coinciden pacientes que llegan antes de su hora para coger turno.	**PPTE 2.1. Obligaciones Generales respecto a la dirección, gestión y control de los servicios que integran la explotación de la obra:** Deberá, en el momento del inicio del funcionamiento del Hospital, utilizar las técnicas de trabajo, gestión de los servicios y material más actualizados e innovadores para la prestación de los diferentes servicios que permitan optimizar los resultados, debiendo mantenerse actualizados durante la vigencia del contrato.	No aplica	Conseguir un reporte de información del sistema de gestión de colas para poder detectar fallos en el funcionamiento del sistema y valorar el impacto que pueden tener estas incidencias en el servicio prestado a los pacientes y usuarios del hospital. Una vez evaluado se deberían establecer las acciones correctivas necesarias para disminuir el grado de afectación del servicio que pueden tener estos fallos.

Código de Desviación	Desviación	Requisitos del PPTE relacionados	Documentos auditados	Propuesta Plan de Acción
	• 13/10/2020 a las 10:54 horas, una administrativa del hospital está cubriendo el puesto de la administrativa de la SC que se ha ido a desayunar			

6 ANEXOS: Tablas de valoración cumplimentadas y evidencias recogidas mediante fotografía.

Los siguientes anexos corresponden con el registro de la información recogida y los modelos de análisis que han sido descritos en el punto 4 sobre metodología, del presente informe.

6.1 ANEXO 1: Tabla evaluación de los requisitos documentales.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
El personal que preste sus servicios en las Áreas que se han definido en el presente pliego, dependerá orgánicamente de la Sociedad Concesionaria	Contratos, expedientes de personal	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Registrar la entrada de pacientes, y su identificación, como beneficiario de la Seguridad social, etc.., en las distintas áreas asistenciales de entrada al hospital	Registros de admisión	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos	Registros del sistema de gestión de almacén de farmacia	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se utiliza la aplicación informática farmatools: la administrativa trabaja con esta aplicación y ayuda en farmacia para todas las tareas administrativas (pedidos, recepciones, ofertas, contraofertas, gestionar citas con delegados de laboratorio, control stocks, reclamaciones e incidencias con laboratorios, incidencias con contabilidad, control de albaranes, inventarios anuales, creación de fichas de producto en la aplicación informática farmatools, gestión de citas con pacientes para enviarles los fármacos a casa, gestión con correos para estos envíos, gestión de préstamos interhospitalarios (a través de plataforma de intercambio de hospitales))

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Informes de actividad	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•Informe mensual Administrativos: Informe Mensual del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de centralita telefónica (11/2019) Informes más detallados con indicadores los realizan la Jefa de Admisión y la Responsable de Atención al Paciente.
Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.	Manuales de procedimientos	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011) no se especifica la ubicación de los puntos de información. Se dan mapas de localización de servicios en planos que se dan aparte a las personas de nueva incorporación
	Mapas de organización.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011) no se especifica la ubicación de los puntos de información. Se dan mapas de localización de servicios en planos que se dan aparte a las personas de nueva incorporación
Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.	Listados de teléfonos y directorios actualizados.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia listado telefónico denominado " Listín Marzo 2020" donde se indica Servicio, nombre de trabajador Cargo, Extensión, teléfono y fax con fecha de elaboración marzo 2020.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Informes del sistema de comunicaciones	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Informes más detallados con indicadores los realizan la Jefa de Admisión y la Responsable de Atención al Paciente.
Tomar las medidas oportunas para que, en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida	Planillas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•Tabla de Polivalencias Administrativos
	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Nuevas incorporaciones.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Capacitación del nuevo personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	• En 2019 hubo 7 incorporaciones, para las cuales hay evidencia de la formación de acogida y de la formación tutorada en el propio puesto de trabajo tal como se explica en el Manual.
Respetar los plazos máximos de sustitución	Registros de bajas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
	Registros de contratación: personal de sustitución	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Registros y controles de asistencia.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	-Evidencia de Formación 2019: - "Actitud de aprendizaje: Felicidad Laboral" (04/2 al 10/03 2019, 6horas) 2 participantes - Riesgos y medidas Preventivas del puesto Administrativo (16/05/2019, 1hs)1 participante.
El personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.	Listado de aplicaciones informáticas.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el documento "Programas informáticos servicio administrativo" (sin fecha ni versión), puede verse el listado de aplicaciones que se utilizan en cada uno de los áreas y servicios. Es de 4 de febrero de 2020 en realidad, pero no aparece reflejada la fecha en el interior del documento, sólo en la fecha del archivo en sí.
	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Plan de formación 2019 "Seguimiento del Plan de Formación 2019 (Última actualización 02/04/2020) de Sacyr facilities servicios, incluye formación para la aplicación informática Excel únicamente. Formación en Aplicaciones informáticas se realiza con las formaciones tutoradas de 14h a la hora de la acogida. Hay registros de formación en las nuevas incorporaciones, pero quizá no se registran las formaciones de las nuevas modificaciones de las aplicaciones informáticas

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registros de formación	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Formación en Aplicaciones informáticas se realiza con las formaciones tutoradas de 14h a la hora de la acogida. Hay registros de formación en las nuevas incorporaciones, pero quizá no se registran las formaciones de las nuevas modificaciones de las aplicaciones informáticas
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Casos de despido	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No ha habido casos de despido en 2019, 2020. En vez de despido se ven las posibilidades de reubicación.
Cumplir el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por la participación en la prestación del servicio	Firma de las cláusulas de confidencialidad	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay cláusulas de Confidencialidad firmadas, bien formando parte del contrato, o como un anexo que se adjunta al contrato
Admisión, recepción información: se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria	Planillas de personal.	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el documento "Auditoría Servicio Administrativo" se indica que debido a la aplicación LOPD esta información se mostrará in situ.
Acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo	Registros o informes de actividad.	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Protocolo establecido	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El protocolo se evidencia en el "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011)
Tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario	Listado de dependencias del hospital	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•No se incluye un listado de dependencias del hospital. •El listado de personal incluye el puesto de trabajo por trabajador •El procedimiento de acogida (incluido en el "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011)) especifica la formación e información de acogida dónde uno de los puntos es un plano de instalaciones del HIC.
	Plan de formación.	Media	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•El procedimiento de acogida (manual) especifica la formación de los trabajadores en el momento de incorporación dónde uno de los puntos es un plano de instalaciones del HIC.
	Registros de formación.	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•Evidencia de entrega de Plan de acogida (20/02/2019, 24/06/2019 y 23/07/2019) 3 empleados
	Registro de incidencias	Crítica	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•El documento "a, b y d Seguimiento de indicadores Serv.Adm" incluye el número de SIGIs definitivos y reclamaciones pero no especifica su origen.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital	Listado de personas relevantes.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se evidencia conocimiento de personas relevantes del hospital mediante "Listín telefónico hospital Universitario Infanta Cristina", donde se indica: • Servicio • Cargo/zona • Extensión • Teléfono • FAX Además, se evidencia el árbol de extensiones de los diferentes áreas del Hospital y su extensión
	Plan de formación.	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•En el documento "Seguimiento del Plan de formación 2019" se encuentra planificada " la Formación de acogida de 14 hs donde estaría incluido este punto •El procedimiento de acogida (manual) especifica la formación de los trabajadores en el momento de incorporación dónde uno de los puntos es un plano de instalaciones del HIC.
	Registros de formación	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•En el documento "Seguimiento del Plan de formación 2019" se encuentra planificada y categorizada como "realizado" la Formación de acogida de 14 hs donde estaría incluido este punto
	Registro de incidencias	Media	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	•El documento "a, b y d Seguimiento de indicadores Serv.Adm" incluye el número de SIGIs definitivos y reclamaciones pero no especifica su origen.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.	Registros de utilización del sistema de buscapersonas	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No son buscas, son móviles ya
Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.	Informes periódicos requeridos por la Administración sanitaria	Baja	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se envían informes mensuales
Localizará a las personas que están de guardia localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del hospital, siguiendo el protocolo que se establezca al efecto.	Protocolo específico	Crítica	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En el "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011) se especifica los protocolos a seguir para localizar a las personas de guardia localizada.
Contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación en el servicio de información - recepción	Registros de personal, expedientes, planillas de programación del servicio, registros de formación, descripción de los puestos de trabajo y sus perfiles	Media	6	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE	DL_ES_RD_0001	Seguimiento del Plan de Formación 2019 (Última actualización 02/04/2020) de Sacyr facilities servicios. Plan Formación 2019, había 4 formaciones planificadas que se han cancelado. En 2019 se ha dado un curso en buenas prácticas ambientales en oficinas, curso de prevención en puesto administrativo, curso de actitud de aprendizaje: felicidad laboral + planes de acogida + formación tutorada 14 horas (aplicaciones informáticas), pero no se evidencia el fomento de la formación en habilidades de comunicación (por ejemplo: cursos de atención al paciente, cursos de atención telefónica, cursos de manejo de situaciones de conflicto) al menos desde el año 2018.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Planificaciones de personal, dotación de los puestos de atención telefónica	Crítica	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_RD_0002	En los cuadrantes de cobertura del personal, no se puede evidenciar el personal designado para el puesto de atención telefónica. En los documentos "Informe mensual del Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita telefónica" de noviembre 2019, no se puede evidenciar la realización de las labores administrativas para el servicio de atención telefónica.
	Informes de actividad	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida.	Registro o informe del registro de jornada laboral	Baja	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_RD_0003	Hasta marzo de 2020 ha existido un sistema de fichaje con huella. A partir de abril de 2020 y con motivo de las medidas de seguridad implantadas para la prevención de contagios en el puesto de trabajo, los fichajes comenzaron a registrarse en papel. Faltan los fichajes de marzo 2020.
Contar con la posibilidad de tener “refuerzos” en momentos de picos de demanda que puedan atender dicha demanda de forma urgente	Planillas de personal.	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_RD_0004	La Coordinadora de Administrativos de la Sociedad Concesionaria elabora planillas de personal para todos los servicios que dependen directamente de ella. Sin embargo, no se ha encontrado esta evidencia documental para evaluar la cobertura de los servicios más relacionados con el Servicio de Admisión (Admisión, LEQ. Radiología, Canalizaciones…) en momentos de picos de demanda.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital	Listado de Idiomas relevantes.	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_RD_0005	No se evidencia en el Plan de Formación de 2019, documentado en el "Seguimiento del Plan de Formación 2019", formaciones relacionadas con idiomas. En ninguno de los 15 expedientes revisados se han encontrado certificados de nivel de idiomas o cualquier otra documentación que acredite este nivel.
	Plan de formación.	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
	Registros de formación	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
	Registro de incidencias	Media	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Definir la prestación del servicio en un manual de procedimiento	Manuales de procedimientos	Crítica	5	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA**	DM_ES_RD_0001	El Manual de Procedimientos de la SC es de fecha 2011 y no se ha actualizado desde entonces. Se considera un Manual básico, pero que luego se complementa con el Manual de Procedimientos de detalle que elabora la Jefa de Admisión (Manuales de Detalle de cada Puesto) La descripción del servicio prestado se evidencia en el siguiente documento: "Manual de procedimientos del servicio de gestión de personal administrativo, de recepción/información y de centralita telefónica" (18/10/2011)

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Descripción de todos los servicios de apoyo administrativo previstos	Manuales de procedimientos	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Manuales de procedimientos	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año	Manuales de procedimientos	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Realizar las labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine	Comunicados, actas de acuerdos, etc. donde se reflejen acuerdos adicionales con la Administración Sanitaria	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0002	Tienen 6 reuniones de Comisión Mixta en 2019 pero se presentan 3 Actas con fechas (15/3/2019, 19/06/2019 y 19/11/2019). En 2020, se planteaba realizar tres Comisiones Mixtas para el servicio de personal administrativo (marzo, junio y noviembre), pero por la pandemia, no se realizó ni marzo ni junio.
Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas de este.	Listado de medios de comunicación adaptados.	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0003	No disponen de medios de comunicación adaptados (ej: tele traductores). No se ha encontrado soporte documental sobre la dotación de medios adaptados, como por ejemplo un listado de medios.
	Plan de formación.	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
	Registros de formación	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	Registro de incidencias	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital	Plan de formación.	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0004	Seguimiento del Plan de Formación 2019 (Última actualización 02/04/2020) de Sacyr facilities servicios. Plan Formación 2019, había 4 formaciones planificadas que se han cancelado.
	Registro de formación impartida.	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0005	Se han realizado formaciones online de la propia sociedad concesionaria, de prevención, buenas prácticas ambientales en oficinas, curso de prevención en puesto administrativo, curso de actitud de aprendizaje (felicidad laboral), pero solo se han desarrollado 2 formaciones relativas a la formación continuada específica en el puesto de trabajo. Estas son: planes de acogida, formación tutorada 14 horas en aplicaciones informáticas.
Facilitar la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine	Registros de entrega de identificación de acceso	Media	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0006	RRHH del Hospital da las tarjetas identificativas y las de visita. Las visitas de familiares tienen tarjetas identificativas (pegatinas) que da atención al paciente.

REQUISITO	DOCUMENTO	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.	Evaluaciones de desempeño.	Crítica	3	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0007	No hay establecido un proceso de evaluación de desempeño como tal, se hace de manera más informal. La Jefa de Admisión refleja la adecuación del personal y su evaluación a través de las actas de los grupos de trabajo. Informa sobre todo de cómo se desenvuelven las nuevas incorporaciones. Se dispone de un documento al que llaman "matriz de flexibilidad" en el que se refleja si cada persona tiene aptitudes para los diferentes puestos. Se les evalúa con una puntación del 1 al 4, sin embargo, esta evaluación sirve como información de ajuste de puesto, perfil y persona, pero no es un sistema de evaluación del desempeño como tal.
Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_RD_0008	No se dispone de informes de calidad del sistema de atención telefónica o similares, que permitan comunicar documentalmente los resultados en el desempeño de estos requisitos.
Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Crítica	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de “llamadas perdidas” no debe ser superior al 3%.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Atender todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		
Atender cualquier llamada del interior del Hospital, ya sea de pacientes, como de personal del Hospital.	Informes de calidad del sistema de atención telefónica	Media	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		

6.2 ANEXO 2: Tabla de evaluación de requisitos de los procesos y subprocesos.

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Verificación de la persona responsable del servicio de administrativos (Jefe de SSGG, Coordinador/a de administrativos…)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Reporte mensual del estado del servicio y las posibles incidencias que se hayan producido	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Me ha mostrado los Informes Beatriz Aranda
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sustituciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un Protocolo específico de sustituciones y refuerzos. Revisado
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Gestión de sobrecargas de trabajo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay un Protocolo específico de sustituciones y refuerzos. Revisado
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Verificar si el responsable del servicio delega su responsabilidad y en qué personas (perfiles) lo hace. (Por ejemplo, una figura de coordinación o jefes de equipo…)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Beatriz Aranda (Jefe de Servicios Generales de la SC delega funciones o reparte funciones con la Coordinadora de Administrativos de la SC (Lorena Torralbo))
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Registro de la jornada, al principio y al final (verificar junto con el cuadrante de un mes)	Baja	9,8	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza perfectamente, exceptuando algún momento puntual de olvido de fichajes
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por causas médicas, por parte de los trabajadores a sus responsables funcionales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza, también la comunicación de libranzas, vacaciones, días de asuntos propios, etc.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Presentación de parte de baja, si procede, en los 3 días siguientes a la fecha de expedición por facultativo.	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza adecuadamente

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de ausencias por licencia al responsable directo (no al funcional)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza, también la comunicación de libranzas, vacaciones, días de asuntos propios, etc.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Entrega de justificante en los 2 días posteriores a la licencia	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza adecuadamente
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Control de presencia	Comunicación de libranzas con antelación suficiente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza, también la comunicación de libranzas, vacaciones, días de asuntos propios, etc.
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Impartición de formación de acogida para las nuevas incorporaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Formación	Formación en las aplicaciones informáticas que se utilizan (SELENE, CIBELES, SIFCO, RULEQ…)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza, en el momento de acogida y en la tutorización de las nuevas incorporaciones las primeras 14 horas. También la Jefa de Admisión comunica las posibles modificaciones de las aplicaciones informáticas al personal
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar si la acogida está documentada (si queda registro de lo entregado…) Manuales, procedimientos, requisitos del puesto, tareas, información general del hospital, información de seguridad...	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, se realiza y se guarda registro
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Firma de la cláusula de confidencialidad	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, se realiza y se guarda registro
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información sobre la ubicación de todas las dependencias del hospital	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Gestión del correo	Recogida de correo ordinario y gestión de correo devuelto	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El correo corporativo
Recepción / Información	Recepción e información general	Registro general del hospital	Registro general del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Recepción / Información	Recepción e información general	Fax	Recepción y envío de faxes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Justificantes y autorizaciones	Justificantes de consultas y autorizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de eventos comunicados por la Dirección del hospital	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Apoyo al personal del hospital (TIGAs) que realizan el acompañamiento de pacientes que lo necesiten	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Petición de sillas de ruedas para los pacientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Recepción e información general	Acompañamientos	Verificación del registro de acompañamientos	Baja	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad ambulatoria no quirúrgica y de agendas, gestión de la citación, gestión de los programas SCAE y MULTICITA para la integración de agendas del hospital con Atención Primaria y Atención Especializada	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la actividad quirúrgica y del Registro Unificado de la Lista de Espera Quirúrgica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Coordinación intercentros, traslados hospitalarios programados y gestión administrativa de canalizaciones de servicios, pruebas y técnicas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con la gestión de programa intercomunitario SIFCO. Gestión de Libre Elección Interhospitalaria.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Mantenimiento del Fichero Maestro de Pacientes y vigilancia de su vinculación con Gestor poblacional CIBELES.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión administrativa de la Hospitalización y gestión de camas.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de la Historia Clínica Electrónica y gestión del Archivo. Gestión de solicitudes de digitalización de la historia integrada (HORUS).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestor de derechos ARCO a través de programa DIANA y reproducción documental.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión del soporte administrativo (gestión de peticiones de transporte sanitario, emisión de justificantes ordinarios y con nivel de gravedad, emisión de pulseras identificativas, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Gestión de filiación y gestión administrativa de las Urgencias, recopilación de la información para la prefacturación.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el INSS para la aplicación del convenio con la CM para el control de la Incapacidad Temporal con la gestión de valoraciones y pruebas en menos de 20 días.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el Ministerio de Justicia para la comunicación al registro civil de los recién nacidos en el hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si se hace por una administrativa en turno de mañana (hasta las 10:00am)
Admisión Central	Admisión y documentación clínica		Colaboración con el SUMMA para la comunicación informática de camas disponibles y pacientes pendientes de ingreso.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Propugnar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y sus familiares, contemplados en las leyes actuales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Información y orientación a pacientes de urgencias y hospitalización. Dan documento "Guía de Acogida" a pacientes que ingresan en planta. También ahora en tiempos de Covid llaman a familiares de pacientes para informarles en caso en los que no han recibido tanta información de médicos en el hospital (con familiares suyos ingresados en el hospital). No ha recibido cursos de formación en relación con habilidades de comunicación en resolución de conflictos (que sería bueno que tuvieran en estos momentos de pandemia y de nerviosismo de pacientes y familiares ingresados con Covid19). Si que han recibido apoyo psicológico para el manejo de la pandemia (sólo en la primera ola).
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Recogida y tramitación de solicitudes de rectificación de datos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Atención al paciente	Actualización de datos de pacientes	Registro de Instrucciones Previas (desde el 22 septiembre de 2017 en base a la Ley 4/2016).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información general de todas las dependencias del hospital y de los horarios de funcionamiento	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Recepción / Información	Atención telefónica	Información al paciente	Información de teléfonos de otros centros sanitarios del área de influencia del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Redireccionamiento de llamadas	Redireccionamiento de llamadas (externas e internas) a las dependencias correspondientes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Atención telefónica	Citación	Programación, confirmación y cambios de citas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: Los números exclusivos para llamadas de emergencia están situados en el Servicio de Seguridad tal y como determina el Plan de Autoprotección del Hospital	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Atención telefónica	Llamadas de emergencia	Llamadas de emergencia: En el Servicio de Urgencias ante pacientes vitales (triaje de urgencias)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Recepción / Información	Atención telefónica	Localización de guardia	Localización telefónica de la Guardia del Hospital: ver asignaciones de guardia, guardias localizadas…	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Atención telefónica	Comunicación de cita	Todas las citas generadas en el Hospital deben ser comunicadas al Paciente ya sea de forma oral (presencial o telefónica) o de forma escrita (correo ordinario).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	Cita con fecha de cita en menos de 15 días naturales desde que es generada: En este caso el personal administrativo comunicará la cita al paciente por Aviso telefónico.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	El aviso telefónico requerirá la localización del paciente. Se realizarán para ello al menos 2 llamadas telefónicas en diferentes horarios (mañana y tarde) hasta localizarlo.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En caso de no contactar telefónicamente con el paciente tras la 2ª llamada, se procederá a realizar el registro en Selene (avisos) como ¨no localizado¨, registrando siempre en estos casos en el sistema informático los avisos que se han intentado hacer al paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	En el caso de tener contestador automático, en la 2ª llamada se podrá dejar un mensaje verbal comentando que debe ponerse en contacto con Gestión de Citas del hospital	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Aviso telefónico	Pedir a un administrativo que haga una llamada informativa para verificar: Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!. Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX. Identificar a la persona que voy a dar la cita: -Hablo con Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa). Siempre se tratará de USTED a los pacientes. Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento. Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc. Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad. Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	Media	9,5	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	Cita con fecha de cita mayor de 15 días naturales desde que es generada: En este caso el personal administrativo comunicará la cita al paciente por Correo ordinario.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	El correo ordinario se enviará a la dirección que conste en la historia clínica del paciente mediante sobres con ventana y con el membrete de la Comunidad de Madrid.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	Si la carta viniera devuelta, tras enviarla a la bandeja de Agendas, se procederá desde ese departamento al aviso telefónico del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Comunicación de cita	Correo ordinario	En el caso de que no fuera localizado por ninguna de las dos vías, se registrará esta situación en el sistema informático (aviso de citas) indicando las veces que se ha intentado localizar y por qué vías.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Gestión de las solicitudes de AP recibidas a través de SCAE o del correo	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		El administrativo de admisión revisará las peticiones generadas desde Atención Primaria a través del programa SCAE, marcadas como Sospecha de Malignidad (SM) o Valoración por Especialista (VPE).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		La revisión de SCAE se realizará desde el SADOC los días laborables (preferiblemente de 12 a 15h) y se generará una cita en el tiempo estipulado según la normativa.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		A todo paciente con solicitud de SM (sospecha de malignidad) valorada como adecuada y con información suficiente, se le generará una cita antes de los 15 primeros días (en todos los casos).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que el médico/ Jefe de Servicio médico marque bajo su responsabilidad que la SM no es adecuada o no tiene información suficiente se podrá superar este intervalo de 15 días y se podrá dar la cita más tarde.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Se adelantarán las citas de las VPE (valoración por especialista), a la fecha que el Jefe de Servicio Médico estime conveniente en las observaciones.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Admisión grabará las citas en SELENE, así como en SCAE y avisará a los pacientes telefónicamente, enviando también un SMS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		En el caso de que existan solicitudes de VPE o SM con más de 5 días de demora, se enviará al Jefe de Servicio médico responsable de esa valoración un correo recordatorio.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita:	Modificación de día de transporte sanitario tras una reprogramación de cita: Se lleva a cabo actualmente con las residencias, para ello deben enviar un correo electrónico desde la residencia con la solicitud del cambio de ambulancia, los datos del paciente y de la nueva cita, se contestará a la misma indicando la solución.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen en Admisión Central (citas) del Hospital

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		Cualquier solicitud que no corresponda a las anteriores será devuelta desde el SADOC por correo electrónico a los centros solicitantes con la explicación oportuna escrita de la denegación, previa comunicación a los médicos de admisión.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lo hacen en Admisión Central (citas) del Hospital
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SCAE operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias		¿Se dispone de SELENE operativo'	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	El personal administrativo de admisión recibe a través de la "vista de Canalizaciones de SELENE" (si es una solicitud interna) o a través del fax o correo electrónico (si es externa), la solicitud de asistencia para su tramitación hacia otro centro o bien desde otro centro hacia nuestro centro. Pueden ser de la Comunidad de Madrid, de otra comunidad autónoma o de otro país.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Toda solicitud debe contener al menos: Datos del paciente: identificación, contacto, tarjeta sanitaria. Datos del peticionario: centro, servicio, facultativo solicitante. Tipo y prioridad: consulta, prueba, ingreso, transporte, etc. Efectuada la recepción, el personal administrativo de admisión revisa la solicitud, comprobando que está correctamente cumplimentada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción y revisión de la solicitud de asistencia sanitaria.	Si no es así, se devuelve al centro (si es externa) o se contacta con el servicio emisor (si es interna) indicando las deficiencias de la misma para que se proceda a su corrección. Una vez que se ha verificado se llevará a cabo el registro de dicha solicitud.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Autorización de la solicitud.	Una vez revisada la solicitud, se pasará en formato físico a firma de autorización por parte de la Dirección Médica del hospital, en el caso de ausencia de la Dirección Médica o si se trata de una solicitud urgente, podrá autorizarse de forma extraordinaria y delegada por parte de un médico de Admisión.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las canalizaciones las firma Dirección Médica (validación) en el Selene. Si no valida dirección médica, valida la Jefa de Admisión
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Las solicitudes hacia nuestro centro de libre elección, segunda opinión, propuesta de canalización, etc, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica / Médicos de Admisión, avisando posteriormente al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Todo se hace, pero no se imprime, se hace en el Selene
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Para llevar a cabo correctamente esta actividad será preciso que el personal administrativo de admisión disponga de las tablas de derivación de centros de referencias debidamente actualizadas y el registro de actividad correcto.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Las tablas de derivación de centros y el registro de actividad, son desplegables dentro de Selene
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de **Solicitudes procedentes de otras Comunidades Autónomas:** Todas estas solicitudes deben estar registradas en el SIFCO debidamente codificadas. Para una asistencia referenciada en CSUR, se dará curso a la cita avisando al centro peticionario y/o al paciente, según proceda.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	Si no está referenciada, se requerirá previamente la autorización de la Dirección Médica del centro receptor, así como la valoración por el servicio solicitado.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	**En caso de que el hospital sea el centro emisor:** En el caso de libre elección proveniente desde el Servicio de Atención al Paciente, una vez autorizada la solicitud con la firma del médico de admisión para el cierre del proceso asistencial, se procederá a citar al paciente en MULTICITA y avisarle.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de segunda opinión o canalización, se imprimirán y se enviarán a autorización de la Dirección Médica, enviándola posteriormente al centro receptor y avisando al paciente con la respuesta, según proceda.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se imprime, se hace validación en Selene
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En el caso de solicitud de SIFCO: se graba la solicitud a través de facturación a terceros, que previamente debe haber sido autorizada por la Dirección Médica (SIFCO) y se envía al centro receptor donde dicha solicitud será valorada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Registro y ejecución de la solicitud.	En caso de **un traslado hospitalario intercomunitario o internacional:** Será necesaria la coordinación entre los centros emisores y receptores en los siguientes aspectos: a) la cumplimentación de la solicitud de traslado. b) la asignación de cama. c) el transporte sanitario.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Canalizaciones	Recepción o envío de informes clínicos.	Como resultado de la prestación sanitaria (consulta, prueba, ingreso, etc.) se generan datos que quedan registrados en el sistema informático y que se actuará con ellos a disposición de los responsables. Se resalta que, si se trata de un centro público de la Comunidad de Madrid, la información en informes y pruebas está disponible a través de HORUS.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	En Horus y en Selene también
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de un auxiliar Administrativo de lunes a viernes en turno de mañana?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se dispone de hasta 3 administrativos en turno de mañana
Admisión Central	Canalizaciones		¿Se dispone de los siguientes sistemas de registro? Registro de la canalización. Registros del procedimiento, integrados dentro del sistema informático del centro (SELENE). Registro informático cita aplicaciones centralizadas (SCAE, Multicita, SIFCO, Transporte sanitario …)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	El personal administrativo de admisión proporcionará el soporte operativo preciso para definir las agendas y dar las citas facilitando información periódica sobre demora existente a la Dirección y los Servicios Asistenciales.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Hay unas tres administrativas gestionando agendas
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de Agendas	Mantener las agendas de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente y a las necesidades organizativas del hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Jefe de Servicio clínico correspondiente realizará la oportuna petición en los formularios oficiales de la Comunidad de Madrid (Anexos I). En el caso de que la solicitud se haga con < 48h, se seguirá el protocolo de Anulación correspondiente (Anexo II).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Las solicitudes deben rellenarse completamente y es importante conocer también los permisos de visualización de la misma (Anexo III) y si se requiere personal de enfermería extraordinario. En los cambios /anulaciones que afecten a citas de pacientes, se debe indicar dónde reprogramar los pacientes afectados.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	El Jefe de SADOC/ médico de Admisión procederá a la recepción y evaluación del formulario, comprobando su correcta cumplimentación, se rellenará por el SADOC el volumen de las citas afectadas y de ellas cuántas son reprogramadas y de libre elección.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	Si no está bien cumplimentado se devolverá al jefe de Servicio clínico con las objeciones correspondientes. Si está bien cumplimentado, se enviará a la Dirección Médica para que lo autorice y una vez autorizado, se realizará por el SADOC la acción requerida siguiendo el Manual de Selene, las Recomendaciones y pasos (Anexo IV) y el Procedimiento de Aviso de Citas (Anexo V). Por último, se procederá a su archivo.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Reprogramaciones	**Verificar que el personal administrativo de admisión dispone de:** agenda con nombre normalizado el servicio, las prestaciones, grupo etario, asignación de médico responsable y visibilidad de libre elección, tipo de agenda, general o monográfica, estructuras, periodos, volumen máximo de sobrecargas (si se solicita) y permisos de visualización.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	**Verificar uno o varios procesos de citación in situ:** Se realizará la identificación y filiación del usuario: comprobación de datos administrativos. Recepción de la petición de cita en el buzón de Selene. Es muy importante revisar el campo de observaciones (la interrogación en Selene) y tener en cuenta los pasos clave en citación (Anexo VI). Búsqueda de hueco en el sistema informático según las características de la petición. Si hay hueco disponible, se procede a la grabación de la cita y se comunicará al paciente. Si no hubiera hueco aproximado se le generará una cita provisional. Si aun así no hubiera hueco o fuera imposible asignar cita, la petición se dejará para citación diferida y se informará a la persona Coordinadora.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	En el momento de suministrarle la cita, se proporcionará al paciente la información sobre la misma, se le entregará el documento de CITA y se le resolverán las dudas que plantee.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora sólo telefónicamente
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	Si es necesario realizar una reprogramación de la cita inicial por cualquier causa se procederá según el procedimiento de reprogramación y de aviso de cita.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora sólo telefónicamente
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿El mantenimiento de las agendas y prestaciones del centro se realiza en base a la normativa vigente (normalización de servicio autonómico, prestación autonómica, grupo etario, visibilidad, …)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualiza el catálogo de locales disponibles para cada especialidad y agendas?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se actualizan siempre los registros de Gestión de Pacientes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Primera consulta e Interconsulta: Se gestiona la cita a través de Multicita desde el SAP.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Consulta sucesiva: De acuerdo con las directrices de las Instrucciones complementarias de la Dirección General de Hospitales, se solicitará desde el SAP el informe de alta del servicio clínico, para el cierre del proceso por parte del médico de Admisión, y se gestionará la cita para el centro/especialista elegido.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Casos específicos: Para la LE (libre elección) en consultas de embarazo, monográficos y psiquiatría se actuará según la normativa vigente a través del SAP.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Para la LE solicitada en Urgencias: se procederá a dar cita marcando el check de libre elección en Selene.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
SAP	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Solicitud de libre elección en otro centro	Denegación de la LE: Se actuará según la normativa vigente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de agendas	¿Se dispone de Formularios de creación, modificación… de agendas?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Registros de actualización de Gestión de Pacientes?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿Se dispone de los registros del proceso integrados en SELENE?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Actividad Ambulatoria no Quirúrgica y Citación	Gestión de citas	¿El sistema de registro en MULTICITA, está operativo?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	A la llegada del paciente al Servicio de Urgencias del Hospital, el SADOC procede a la identificación del mismo accediendo al fichero maestro de pacientes (FMP) de SELENE en búsqueda de pacientes, siguiendo el Procedimiento de filiación (Anexo I), asegurando que es el mismo paciente, actualizando sus datos si es necesario o generando una nueva historia clínica si es la primera vez que acude al hospital (se evitará la duplicidad de historias clínicas).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	Siempre que las condiciones clínicas lo permitan, la identificación se realizará previa a la asistencia y de ser posible mediante soporte documental (TSI en el lector de tarjeta, o en su defecto DNI, NIE, Pasaporte, etc.).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En el caso de que no aparezca en el FMP y no tenga TSI de la Comunidad de Madrid, pero tenga Seguridad Social, se creará al paciente con los datos básicos en un principio, completándolo posteriormente con el sistema poblacional CIBELES para comprobar el hospital de referencia que tiene asignado el paciente y darle de alta correctamente en SELENE siguiendo el procedimiento de asignación de garantes.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se completa CIBELES si es solo urgencias, si va a ser un ingreso sí, porque se necesitarán más datos
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En los casos donde la identificación no sea posible (inconsciente sin datos) o en situación de catástrofe, se articularán medidas para registrar al paciente de modo provisional ("paciente no identificado" o desconocido) según normativa de filiación, sólo se reflejaría el sexo y la ubicación del paciente, completando sus datos a medida que se vaya disponiendo de ellos bien sea a través de los familiares, acompañantes, etc.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En los casos en los que un agente de autoridad venga en servicio (policía), se filiará con el Nº de placa, no con el nombre.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Identificación y filiación del paciente	En caso de que el paciente no pertenezca a la Comunidad de Madrid y no sea familiar (autorizado) de un trabajador del Hospital (consultando la base de datos INFOPAC) se procederá a filiar siguiendo la normativa, consultando la pestaña poblacional de CIBELES o con los datos que nos aporte el usuario, recogiendo toda la documentación posible si no tiene Seguridad Social.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	En cada asistencia SELENE se asigna un número de episodio único, secuencial y constante, de forma que ese número identifique inequívocamente al episodio asistencial concreto ligado a un paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Motivo de ingreso: domicilio, otro hospital, SUMMA, Atención Primaria?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Modo de llegada: propios medios, policía, ambulancia, otro Hospital?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Unidad de gestión: Urgencias.?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Indicación: orden facultativa (indicación realizada y documentada por un facultativo), petición propia (paciente acude de forma voluntaria), orden Judicial: (disposición dictada por un juez), Petición familiar (a solicitud de padre, madre o tutor o representante legal de un paciente menor de edad o incapacitado?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Tipo de patología: enfermedad común (alteración de la salud del usuario), parto (sintomatología relacionada con el proceso de parto), accidente deportivo (daño producido en el desarrollo de una actividad deportiva estando federado el usuario), accidente de trafico/atropello (daño ocasionado por la colisión de vehículos a motor/ lesión causada por un vehículo motor de forma directa sobre el paciente)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Recurso activo: recurso que ocupa el paciente en urgencias (Box, OBS, STC…)?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	¿Se registra: Médico responsable: facultativo responsable del paciente durante su asistencia en urgencias?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Datos de financiación: se registrará el Tipo, Nº de póliza y Compañía: según procedimiento de asignación de garantes (Anexo III) y protocolo de filiación de TIR (Anexo IV).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Se reflejarán especialmente todos los casos en que el garante sea distinto a la SS de la comunidad de Madrid (SS de otras comunidades, Aseguradoras privadas como Adeslas o Asisa, Mutua como tráficos o laborales, garante Particulares, etc.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Siempre que la financiación sea distinta a la SS hay que facilitar la documentación correspondiente para que nos la devuelva firmada y a su vez nosotros la pasemos a facturación a Terceros.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Este informe se saca por: Historia paciente → Lista de informes → Crear informe → Lupa → Admisión → General. Se facilita el Informe de financiación a terceros, del cual el SADOC se queda una copia firmada y otra se entrega al paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Cuando la financiación es de una mutua o aseguradora privada, por lo general la familia debe gestionar el ingreso en otro hospital en el caso de que sea necesario y el paciente sea trasladable, se debe informar a la familia que avisen a la mutua de que debe enviar el certificado de conformidad.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Impresión de pulsera identificativa: el SADOC imprimirá la pulsera identificativa según procedimiento, remitiendo al paciente a la Sala de Triaje. (Ver procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Asignación del financiador o garante del episodio	Envío del paciente con la pulsera a la sala de triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	El SADOC durante la estancia del paciente en urgencias se actualizará, si procede, los datos del episodio (ubicación, solicitud de pruebas, etc.) y revisará de forma continua, refrescando el sistema, los diferentes buzones de peticiones de SELENE	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Pacientes en urgencias: listado de pacientes que permanecen en la Urgencia en Boxes y Observación (URG GEN, URG PED, URG GIN, URG GRIPEA, URG RESOLUTIVOS).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ingreso urgente, pendientes de cama-hospitalización: listado de pacientes con peticiones de ingreso (se puede imprimir y poner el cargo del Servicio para orden administrativo. Si en la descripción diagnostica pone, "proceso urgencias" se debe cambiar y poner como nombre de proceso lo que ponga en la descripción diagnóstica, para lo cual dentro de historia de paciente se pincha el icono de modificar proceso y se pone la descripción diagnostica.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Autorización de ubicación: una vez comprobada la existencia física del "consentimiento de información de ubicación" (debidamente firmado y cumplimentado) se añadirá en las alertas de Selene pinchando en el icono en el caso que SÍ se pueda informar y en el caso de que NO se pueda informar.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: La gestión de camas (Procedimiento de Gestión de camas), de lunes a viernes de 7:30 a 21:00h se solicitará la cama al Departamento de Gestión de Camas y el fin de semana y noches se tramitaría por el SADOC de Urgencias (Planning de camas no ocupadas por UE).	Crítica	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 (15:00) lo hace Admisión Central y noches y fines de semana y festivos lo hace urgencias
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Una vez que tengamos cama asignada, se verifica la petición ( ) y se pasa al buzón de Con cama, avisando al control de enfermería en el que se encuentre en paciente (Box, observación…) comunicando la habitación asignada.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Una vez se comunique al SADOC de Urgencias que ha subido a planta, se procede a la hospitalización. En la pantalla de Admisión hospitalización, se selecciona la Unidad de gestión (a cargo de quien es el ingreso) y el Recurso activo (habitación). Una vez que ingresemos al paciente finalizamos dicha petición (Finalizada) para que desaparezca.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ingresos en UCI: habitualmente es muy urgente con lo cual no nos hacen petición. El ingreso de hace exactamente igual, pero a cargo de MIV (Medicina Intensiva), solicitando a la UCI qué cama se asigna.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Si nos piden un ingreso y es fuera de área, informamos al jefe de hospital, si él lo autoriza, en los informes de actividad que rellenamos ponemos que el ingreso está aceptado por el jefe de hospital.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se pide autorización al Jefe de Hospital (Jefe de guardia)
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: Ambulancias: buzón que muestra los pacientes en urgencias con petición de ambulancia para su gestión (importante revisar los buzones de programados y urgentes por si existiera un error del médico en la petición).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: -Registro de Ingresos y Traslados realizados: a diario el administrativo registrará los ingresos y traslados efectuados en el Servicio de Urgencias.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento de recursos informáticos	El SADOC estará en contacto permanente con todos los departamentos informáticos implicados en la gestión del paciente y mantendrá actualizadas las distintas tablas de información y buzones de Selene para conocer en tiempo real los recursos funcionantes (camas, sillones, boxes, etc.).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Gestión del alta	Una vez resuelta la asistencia urgente y comunicada por el médico a través del de SELENE (alta física y alta clínica o paciente en EPA), el SADOC registrará el alta del paciente en el sistema indicando el motivo de alta	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	No se indica en el sistema (SELENE) el motivo de alta, sólo "Alta Clínica" que es lo que aparece por defecto
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Pulseras identificativas: serán impresas una vez realizada la filiación del paciente (Procedimiento de apoyo administrativo).	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Justificantes de Asistencia sanitaria: se procederá a su emisión, según Resolución 28/2010 de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria del Servicio Madrileño de Salud (Procedimiento de apoyo administrativo).	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Solo se emiten en urgencias en turno de noche, en el día lo hacen Información al Paciente
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Centralita telefónica y gestión de camas hospitalaria de 22h a 8h.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	El SADOC facilitará al usuario, otros documentos de tipo administrativo (según el caso filiado) tales como partes de accidente laboral, tráfico, etc., según el procedimiento de Asignación de Garantes	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Envío de partes Judiciales: se realizará según Procedimiento de apoyo administrativo.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza normalmente en Urgencias de mañana
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Entrega de partes judiciales a policía (si procede…)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza normalmente en Urgencias de mañana
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Comunicaciones al Juzgado: Siempre en conocimiento del Jefe de Hospital se puede solicitar al SADOC que comunique al Juzgado por la vía de comunicación ordinaria (retención forzosa, exitus extramuros, etc.)	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza normalmente en Urgencias de mañana
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de Reclamaciones: Se debe sellar la reclamación que sea entregada (Pasar a trámite) y enviar al Servicio de Atención al Paciente.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Plan de Contingencia: En el caso de caída del sistema informático se seguirá el plan de contingencia con la documentación necesaria para realizar todas las gestiones, disponible en la carpeta habilitada para este fin (cada servicio tiene su plan) Se rellenarían a mano las dos hojas de la admisión, la primera se queda en el SADOC para luego poder incorporar al sistema los datos, y con la segunda pasaría el paciente a triaje.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	**Petición de datos solicitados por Supervisor y Jefe de Hospital:** se tratará de facilitar estos datos, si interfiere en la actividad de filiación y registro solicitaremos los datos que necesita para dárselos en un momento posterior sin pacientes.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Para valoración in situ de un proceso de admisión en urgencias: Puntos clave: 1. SIEMPRE PREGUNTAR ¿CÓMO SE LO HA HECHO, DONDE? ¿TIENE SEGURO, MUTUA, ACCIDENTE FEDERADO, LABORAL, CAZA, ETC.? 2. REVISAR TIS CON EL TURNO ANTERIOR. 3. SINCRONIZAR DATOS (CON TARJETA) SI ES EL CASO. CONFIRMAR CON CIBELES. 4. CONTROLAR PACIENTES FUERA DE AREA (OTRO DOCUMENTO) INGRESO/ AMBULANCIA/ CITA… 5. EN CASO DE ERROR SIEMPRE ANULAR (IR HACIA ATRÁS) NO DAR DE ALTA AL PACIENTE. 6. ORGANIZAR TABLAS EN SELENE.	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de acceso a SELENE?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de carpetas compartidas entre equipo profesional?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de lector de tarjetas?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de medios para destrucción de papel?	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de señalización de los puestos, banda de espere turno en el suelo, cartel de ausencia...?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de Artículos de Papelería (archivadores, AZ, folios, bandejas metálicas, pulseras, bolígrafos, grapadoras, etc.?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de artículos de imprenta (carteles de LOPD, reclamaciones, tarjetas de información sobre teléfonos, calendarios, etc.)?	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Reserva de camas de cirugías o ingresos programados	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sólo se hace esto en Admisión Central (Gestión de Camas, Ambulancias y traslados) y Urgencias (en tardes, noches, fines de semana y festivos)
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Asignación de camas para REA, UCI, URG	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sólo se hace esto en Admisión Central (Gestión de Camas, Ambulancias y traslados) y Urgencias (en tardes, noches, fines de semana y festivos)
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Traslados de pacientes desde otros Hospitales y viceversa	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sólo se hace esto en Admisión Central (Gestión de Camas, Ambulancias y traslados) y Urgencias (en tardes, noches, fines de semana y festivos)
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Recepción del plan semanal de cirugías por parte de los Jefes de Servicio	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Todas las semanas se reúnen (los jueves), el comité de quirófano y revisan el plan semanal programado. El plan semanal lo cumplimenta el personal quirúrgico y lo envía a LEQ
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Revisión y comprobación en la aplicación RULEQ de los pacientes en lista de espera	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Aviso a pacientes de la programación de su cirugía, dejando constancia en SELENE de cada aviso	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Programación en SELENE de los quirófanos	Crítica	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Gestión del archivo	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
LEQ	Cirugía	Gestión de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)	Otras tareas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se realiza
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Lista de espera	Inclusión en lista de espera	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Pruebas	Coordinación en la citación de consultas y las pruebas asociadas	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Reprogramaciones	Reprogramaciones internas a petición del paciente	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Resolución telefónica o presencial de asuntos de la consulta (internos)	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Ahora sólo se realiza telefónicamente
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citaciones después de canalizaciones	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Registro Neonatos	Registro Neonatos	Registros Neonatos para Registro Civil	Toma de datos de padres y neonato para registro civil	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Planificación del servicio	Selección del personal según la adecuación a los perfiles necesarios.	Media	10	10	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo	Acogida	Verificar la vigencia la de los documentos de definición de tareas y procedimientos.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	El Manual de Acogida y los Manuales de Procedimientos Básicos que aporta la SC no se actualizan tanto (últimas versiones de 2011), pero los Manuales de Puesto que la Jefa de Admisión distribuye, sí se actualizan
Servicios generales SC / Coordinación de Administrativos de SC / Gestión Personal Administrativo	Gestión del personal administrativo		Gestión de colas en citación a través del programa QUENDA desde agosto de 2019.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, aunque referencian de ocasiones en los que el sistema falla o el tótem le falta papel para imprimir, etc.
Admisión Central	Admisión y documentación clínica	Identificación y filiación del paciente	En el caso que el paciente pertenezca a otra comunidad autónoma diferente de Madrid se debe registrar en "otros documentos" la frase "fuera de área" (si posteriormente se solicitase el ingreso de este paciente, se procederá a avisar de nuevo al facultativo responsable de la petición, para su información).	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se cambian datos de la comunidad en "datos de la Financiación"
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria y Residencias Sociosanitarias	Identificación y filiación del paciente	En caso de pacientes con documentación reglada y vigente (TSE y TSI de otra comunidad autónoma) que no estén registrados en CIBELES y requieran ingreso en nuestro Centro, se procederá a darles de alta en CIBELES.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Se pide autorización al Jefe de Hospital (Jefe de guardia)
Admisión Central	Gestión y la planificación de las solicitudes procedentes de Atención Primaria	Asignación del financiador o garante del episodio	Entrega de tríptico de acogida del Servicio de Urgencias o documento informativo similar.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Carteles Informativos, no tríptico

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
	y Residencias Sociosanitarias								
Admisión Central	Canalizaciones	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: - Accidentes Pirotécnicos: el administrativo registrará en la carpeta compartida ¨ Z ¨ a todo paciente que acuda a urgencias por accidente relacionado con artículos pirotécnicos.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Admisión Central	Canalizaciones	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: -Actividad de Urgencias: diariamente se registrará la actividad del Servicio de Urgencias: número de urgencias, ingresos totales, pacientes fuera de área, demora media, etc.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Mantenimiento del registro	Actualización de datos de: - Informe de Incidencias: el administrativo registrará en la carpeta Z, las incidencias que ocurran en cada uno de los turnos.	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de uniformidad corporativa (ropa, zapatos y tarjetas identificativas)?	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Si, pero ahora en tiempos de Covid19, no se está utilizando tanto el uniforme por miedo a llevarlo a casa por parte del personal
Urgencias	Admisión de Urgencias	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Informe de TIGAs	Media	8	8	REQUISITO CUMPLIDO	N/A	Sí lo hacían antes de pandemia, ahora no.

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Planificación del servicio	Realización del cuadrante mensual de turnos	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0001	En cuanto a la gestión del personal administrativo, en lo referente a la planificación del servicio, la Coordinadora de Administrativos Sociedad Concesionaria realiza cuadrantes mensuales de turnos para Información/Recepción, Atención al Paciente/Información al Paciente, Consultas Externas y Urgencias, pero al parecer no se realizan cuadrantes mensuales de turnos para el resto de servicios (Admisión, Canalizaciones, LEQ, Radiología.)
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone del indicador: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo.? O similar…	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0002	No se mide
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone del indicador: Porcentaje de pacientes con SM adecuada citados a más de 15 días? O similar…	Crítica	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como: Número de solicitudes tramitadas /unidad de tiempo?	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como: Porcentaje de pacientes de otras comunidades autónomas atendidos de forma programada en SIFCO /unidad de tiempo?	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	Gestión de avisos a familiares y Tele traductor: el SADOC dará información a pacientes y familiares sobre el funcionamiento general del área de urgencias en caso de que sea requerido.	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0003	En cuanto al proceso de Admisión de Urgencias, en lo referente a las funciones de apoyo a la asistencia, se detectó que durante el turno de 22h a 8h En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor, no se le puede facilitar ya que el servicio de información de urgencias (chaqueta verde), que es el que dispone de estos medios no está disponible.

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Urgencias	Admisión de Urgencias	Emisión de documentos y funciones de apoyo a la asistencia.	En caso de que el familiar o acompañante demande información o el Tele traductor (se registrará esta última actividad), será puesto en contacto con la informadora de urgencias (chaqueta verde) en horario de 8 a 22h, (de 22h a 8h se realizará la información (no clínica) de localización/ ubicación y se entregará el Tele traductor (con registro del uso) por el SADOC, informándolo a la mañana siguiente a la chaqueta verde).	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		
Urgencias	Admisión de Urgencias	Dotación de medios	¿Se dispone del indicador de "Número de registros de entrada realizados en urgencias, por unidad de tiempo"?	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0002	No se mide
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Dotación de medios	¿Se dispone de indicadores como "Porcentaje de episodios facturables registrados correctamente en relación al total de facturables"?	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0002	No se mide
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**	DL_ES_PS_0004	Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Interconsultas	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Citación	Citación presencial y no presencial de Pruebas específicas	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Cirugía	Citación CCEE	Citación	Citación de preoperatorios	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Laboratorio	Citación CCEE	Citación	Citación de pruebas analíticas	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Pool Citación Telefónica	Citación CCEE	Información y atención al paciente	Atención al usuario telefónica y presencial	Media	7	7	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD LEVE**		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia
Recepción / Información	Recepción e información general	Información general	Información de los medios para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas	Media	5	5	**DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA**	DM_ES_PS_0001	En recepción e información general se carece de medios específicos para facilitar la comunicación y los accesos a personas discapacitadas.

Auditado en: (Especificar el área)	Proceso	Subproceso	Requisito	NIVEL DE IMPORTANCIA	PUNTUACIÓN	REDONDEO	RESULTADO DEL CUMPLIMIENTO	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS
Información al Paciente	Atención al paciente	Información al paciente	Informar y orientar al paciente, sus familiares y a los usuarios en general sobre los aspectos concernientes a su estancia en el hospital.	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0002	Información y orientación a pacientes de urgencias y hospitalización. Dan documento "Guía de Acogida" a pacientes que ingresan en planta. También ahora en tiempos de Covid llaman a familiares de pacientes para informarles en caso en los que no han recibido tanta información de médicos en el hospital (con familiares suyos ingresados en el hospital). No ha recibido cursos de formación en relación a habilidades de comunicación en resolución de conflictos (que sería bueno que tuvieran en estos momentos de pandemia y de nerviosismo de pacientes y familiares ingresados con Covid19). Si que han recibido apoyo psicológico para el manejo de la pandemia (sólo en la primera ola).
Hospital de Día	Hospitalización y hospital de día	Gestión de camas de hospitalización y hospital de día	Revisión continuada del estado de recursos	Crítica	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA	DM_ES_PS_0003	Ahora las administrativas de Hospital de Día (2 personas ahora en Covid, antes 1 sola persona), citan también para hematología, oncología, dermatología. Antes de Pandemia sólo llevaban Citación de Hospital de Día y admisionar al paciente del Hospital de Día (pulseras, etc.). Refieren estar sobrecargadas (la semana pasada también llevaban citación de cirugía)
Radiología	Citación CCEE	Citación	Citación de exploraciones de radiodiagnóstico	Media	5	5	DESVIACIÓN DE CRITICIDAD MEDIA		Sólo hay ahora citación telefónica en momentos de pandemia. Ahora en pandemia las administrativas de Radiología citan también para cirugía general, cirugía digestiva y unidad de mama. Refieren estar sobresaturadas de trabajo en estos momentos (antes de pandemia había una administrativa para citar en Radiología, y ahora hay dos personas, para el añadido de la cirugía general, cirugía digestiva y unidad de mama).

6.2.1 Anexo 2: Tabla de Evaluación: Verificación Comunicación Cita

	Administrativa: Amanda Salido Prados					Administrativa: Montserrat Rodríguez				
	Muestra 1	Muestra 2	Muestra 3	Muestra 4	Muestra 5	Muestra 6	Muestra 7	Muestra 8	Muestra 9	Muestra 10
Datos de la muestra… (Persona observada, fecha, hora y área. Adicionalmente se puede indicar el asunto tratado por el paciente…)	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 15:31h; Paciente: JNR; Motivo: Cambio de Cita	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 15:41h; Paciente: MPGG; Motivo: duda de paciente sobre sus próximas citas.	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 15:54h; Paciente: MLID; Motivo: Comunicar cita para Medicina Interna	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:11h; Paciente: ABI; Motivo: Comunicación Cita Neurólogo	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:13h; Paciente: JLMR; Motivo: Comunicación Cita Neurólogo	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:17h; Paciente: RI; Motivo: Comunicación Cita de Neurología	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:20h; Paciente: PGR; Motivo: Informar sobre citas del paciente	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:34h; Paciente: LTL; Motivo: Comunicación de varias citas al paciente	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:39h; Paciente: ACD; Motivo: Comunicación Cita Neurólogo	Área: Pool Citación Cex; Fecha: 16/10/2020; Hora: 16:51h; Paciente: MCB; Motivo: Confirmar la dirección del paciente para poder enviar un Informe
Criterio	Valoración									
Saludo de bienvenida: ¡Buenos días/tardes!.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar a la persona desde dónde se llama: -Llamo del departamento de gestión de citas del Hospital XXXXX.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Identificar a la persona que voy a dar la cita: ¿-Hablo con…? Si no es el paciente identificar el parentesco con el mismo (hija, madre, esposa).	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Siempre se tratará de USTED a los pacientes.	10	7	7	7	7	10	7	10	7	10
Si la persona al otro lado del teléfono es un menor de edad no se debe dejar información, se intentará en otro momento hasta el tercer intento.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Explicar el motivo de la llamada: cita pendiente, reprogramación de cita, etc.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Informar del día y la hora de la nueva cita para que el paciente dé su conformidad.	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Saludo de despedida. ¡que tenga un buen día, un saludo!	10	10	10	7	7	7	7	10	7	10

	Administrativa: Amanda Salido Prados					Administrativa: Montserrat Rodríguez				
	Muestra 1	**Muestra 2**	**Muestra 3**	**Muestra 4**	**Muestra 5**	**Muestra 6**	**Muestra 7**	**Muestra 8**	**Muestra 9**	**Muestra 10**
OBSERVACIONES / COMENTARIOS / INCIDENCIAS	Llamada de Paciente	Llamada de Paciente / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"	Llamada de Administrativa / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"	Llamada de Administrativa / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"; No ha habido saludo de despedida	Llamada de Administrativa / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"; No ha habido saludo de despedida	Llamada de Administrativa / Observaciones: No ha habido saludo de despedida	Llamada de Paciente / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"; No ha habido saludo de despedida	Llamada de Administrativa	Llamada de Administrativa / Observaciones: A veces trata de "usted" y a veces trata de "tú"; No ha habido saludo de despedida	Llamada de Administrativa
PROMEDIO LLAMADA	**10,0**	**9,6**	**9,6**	**9,1**	**9,1**	**9,6**	**9,1**	**10,0**	**9,1**	**10,0**
PROMEDIO ADMINISTRATIVA	**9,5**					**9,6**				
PROMEDIO TOTAL MUESTRA 10 LLAMADAS	**9,5**									

6.3 ANEXO 3: Tabla de evaluación del desempeño de los procesos y subprocesos.

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Sustitución de personal por ausencias.	100%	100%	Planillas	Crítica	100%	N/A	
		% de ausencias sustituidas							
Formación	Objetivo	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	100%	100%	Manuales de Acogida + Manuales de Procedimientos	Crítica	100%	N/A	La formación crítica y específica de las diferentes tareas a realizar, la reciben todos los nuevos trabajadores a través de los Manuales de Acogida y de Procedimientos de la SC + Manual de Procedimientos de Puestos de Trabajo (que distribuye la Jefa de Admisión)
		% de tareas técnicas críticas en las que el personal correspondiente tiene formación.							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Control	Estándar de prestación de servicio	Control de presencia de los trabajadores. % de absentismo	Definir estándar	Lo miden por meses, en RRHH del Hospital, pero no se ha podido evidenciar el resultado	N/A	Media	No se ha podido evidenciar	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	La SC no dispone de esta información en sus informes.
Seguridad de la información	Estándar de prestación de servicio	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	10 reclamaciones / año	0% (en 2019 y 2020)	Informe de Seguimiento de Indicadores Servicios Administrativos	Crítica	100%	N/A	No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de reclamaciones relacionadas							
Gestión de RRHH	Estándar de prestación de servicio	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo.	Definir estándar	No se mide	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	La SC no dispone de esta información en sus informes.
		% de horas de personal de refuerzo sobre el total de horas							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Acompañamientos	Estándar de prestación de servicio	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo.	100%	No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto	N/A	Media	No se mide	DM_ES_DPS_0002	La SC no dispone de esta información en sus informes. No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto
		% de personas acompañadas sobre el total de personas a las que aplica acompañamiento							
Organización de actos	Estándar de prestación de servicio	Organización de actos.	100% sin incidencias	N/A	N/A	Media	N/A	N/A	Los actos los organiza la administración sanitaria del hospital.

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de actos con incidencias de organización sobre el total de actos organizados							
Información	Estándar de prestación de servicio	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	Definir	No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto El personal entrevistado tenía conocimiento de las dependencias del centro.	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	La SC no dispone de esta información en sus informes. No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto
		% de incidencias relacionadas con la información sobre dependencias del centro							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	Estándar de prestación de servicio	Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.	Definir	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni SQR ni SIGIs El personal entrevistado tenía conocimiento de las personas relevantes del centro.	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	La SC no dispone de esta información en sus informes. No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto
		% de incidencias relacionadas con fallos en la identificación de personas relevantes del centro.							
Información	Estándar de prestación de servicio	Grado de cumplimiento en la identificación.	100% de personal identificado	No se ha encontrado personal administrativo sin identificar	Observado en la auditoría in situ	Media	100%	N/A	

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de personal correctamente identificado.							
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de entrada	Máximo 30 seg.	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DC_ES_DPS_0002	Miden número de llamadas atendidas en más de 30 seg o en más de 60 seg, pero no hay en el informe, tiempos promedio
Atención telefónica Recepción	KPI	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	< 1 minuto	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Media	No se mide	DM_ES_DPS_0002	Miden número de llamadas atendidas en más de 30 seg o en más de 60 seg, pero no hay en el informe, tiempos promedio

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Atención telefónica Cex	KPI	Tiempo de respuesta en llamada de emergencia	Máximo 10 seg.	No se mide	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002	Miden número de llamadas atendidas en más de 30 seg o en más de 60 seg, pero no hay en el informe, tiempos promedio
Atención telefónica Cex	KPI	% de llamadas perdidas no debe ser superior al 3%	≤ 3%	Según las mediciones de la sociedad concesionaria las llamadas perdidas en el periodo 2019 - 2020 fueron un 10,83%	Informes del sistema de atención telefónica	Crítica	75%	DC_ES_DPS_0001	La Administración Sanitaria del Hospital mide cómo % de llamadas perdidas: perdidas en cola + no atendidas + llamadas que puede que se atiendan por encima de 60 seg en Recepción y Cex también.
Comunicación	Estándar de prestación de servicio	Comunicación con las personas en guardia localizada.	Definir	No se han detectado incidencias durante los días de auditoría, ni en las SQR ni en los SIGIs	N/A	Crítica	No se mide	DM_ES_DPS_0002 DM_ES_DPS_0003	La SC no dispone de esta información en sus informes. No se han detectado SQR ni SIGIs al respecto

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de incidencias relacionadas con fallos en los sistemas de comunicación con el personal de guardia.							
Comunicación	KPI	Elaboración de informes periódicos.	Mensual	100%	Informes Mensuales	Media	100%	N/A	
		% de cumplimiento de la periodicidad de entrega de informes.	100% de cumplimiento de la periodicidad						

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Seguridad	Estándar de prestación de servicio	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	SI / NO	Se tienen sistemas de bloqueo		Crítica	100%	N/A	
Información	KPI	Listado telefónico actualizado.	100% de listados actualizados en los puestos de información	100%	Observado en la auditoría in situ	Crítica	100%	N/A	
		% de puestos de información con listado telefónico actualizado.							

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
Información	KPI	Identificación visible del personal que presta el servicio. % de personal correctamente identificado	100% de personal con identificación visible	No se ha encontrado personal administrativo sin identificar	Observado en la auditoría in situ	Media	100%	N/A	
Información	KPI	El personal esta correctamente uniformado.	100% de personal con uniforme correcto	No se ha encontrado personal administrativo uniformado inadecuadamente	No se mide	Media	100%	N/A	

Proceso y subproceso	Tipo	Descripción	Valor objetivo	Estándar, objetivo o KPI (Resultado observado)	Información de consulta	Importancia	Nivel de cumplimiento	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Descripción de las evidencias
		% de personal correctamente uniformado.							
Información	KPI	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	100% de cobertura de puestos.	100%	Planillas	Crítica	100%	N/A	
		% de puestos cubiertos.							

6.4 ANEXO 4: Tabla de evaluación de campo de la calidad de la atención presencial.

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,07	9,09	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	Hay 9 asientos (dos filas de 3), peo están inutilizados los del medio (seguridad covid), por eso en "nº asientos totales" figuran 6
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,12	9,16	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	Hay 24 asientos, peo están inutilizados 9 (seguridad covid), por eso en "nº asientos totales" figuran 16
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,15	9,16	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,25	9,25	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	9,27	9,27	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, pero sólo una es de la contrata
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,35	9,36	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,42	9,45	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,46	9,48	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,51	9,56	5	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,58	9,59	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	10,03	10,04	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,1	10,11	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,12	10,12	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, pero sólo una es de la contrata
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,18	10,19	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,19	10,2	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,21	10,23	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,24	10,25	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,31	10,31	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, pero sólo una es de la contrata
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,47	10,49	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,54	10,55	1	NA	NA	OK	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	2	100%	Una administrativa del hospital está cubriendo el puesto de la administrativa que se ha ido a desayunar
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	11,12	11,12	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,28	11,34	6	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,41	11,44	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,45	11,45	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,52	11,52	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	11,58	11,59	1	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,31	12,34	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,36	12,37	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	12,4	12,42	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	12,42	12,42	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, pero sólo una es de la contrata
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	12,53	12,53	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	12,59	13,02	43	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,03	13,06	3	NA	NA	OK	3	3	100%		N/A	3	100%	3	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	1	2	50%	13,09	13,16	7	OK	0	OK	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	2	100%	Un usuario se enfada porque el tótem le da error al introducir su tarjeta sanitaria.
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,25	13,26	1	NA	NA	OK	3	3	100%		N/A	3	100%	3	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	13,34	13,36	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	13,37	13,38	1	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, pero sólo una es de la contrata
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,43	13,43	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	13,47	13,47	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,48	13,48	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	13,5	13,5	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	13,54	13,54	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	13,56	13,56	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	13,59	13,59	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14	14	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,09	14,1	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,11	14,11	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,13	14,13	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,16	14,16	0	ok	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	14,21	14,21	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14,22	14,22	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,31	14,31	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,22	15,22	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,26	15,26	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,29	15,29	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	15,34	15,36	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,37	15,37	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,41	15,43	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,44	15,44	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	15,49	15,49	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,5	15,5	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	15,52	15,52	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,56	15,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,57	15,58	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,02	16,02	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,03	16,03	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,05	16,05	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,08	16,1	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,13	16,13	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,17	16,17	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,18	16,18	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,19	16,19	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,27	16,31	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,28	16,32	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,3	16,32	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,35	16,36	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,37	16,37	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,42	16,43	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,43	16,46	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
13/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,48	16,48	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
13/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,5	16,5	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
13/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,52	16,56	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	8,38	8,41	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,42	8,43	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,49	8,49	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,49	8,5	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,5	8,52	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,52	8,53	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,01	9,05	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,08	9,1	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,09	9,17	8	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	9,13	9,16	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,14	9,18	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	Hay 18 asientos en total. 12 habilitados por normas seg. COVID
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,16	9,17	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,19	9,2	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,25	9,32	7	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,27	9,27	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	9,28	9,28	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,38	NA	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,42	9,44	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,43	9,43	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,45	9,45	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,47	9,48	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,47	9,48	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,47	9,48	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,5	9,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	9,5	9,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	9,58	10,01	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,58	10,01	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,09	10,11	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,09	10,11	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,12	10,12	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,12	10,12	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,2	10,22	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,2	10,22	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,25	10,27	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,25	10,27	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,31	10,32	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,33	10,35	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,36	10,36	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,41	10,44	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,46	11,06	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	10,48	10,5	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,51	10,52	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,54	10,58	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,58	11,02	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	11,01	11,14	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	11,02	11,03	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,09	11,1	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,12	11,15	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,27	11,29	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	11,33	11,35	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	11,41	11,45	1	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	11,47	11,47	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,48	11,5	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,5	11,54	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,54	11,54	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Mañana	Extracciones	1	1	100%	11,56	11,56	1	OK	0	OK	NA	NA	NA		N/A	1	NA	NA	NA	La administrativa que está en extracciones no tiene atención al público; es una enfermera del hospital la que

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
																					gestiona los turnos.
14/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	11,57	11,57	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14	14	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, uniformadas e identificadas, pero sólo una es de la subcontrata (por eso se interpreta que sólo un puesto de atención al paciente está ocupado, ya que el otro lo cubre personal del hospital)
14/10/2020	Tarde	Rayos	1	1	100%	14,09	14,1	NA	Fuera de servicio	1	OK	0	0	NA		N/A	0	NA	0	NA	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,11	14,11	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,13	14,13	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,16	14,16	6	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,21	14,21	43	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	14,22	14,22	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14,31	14,31	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	15,22	15,22	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,26	15,26	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,26	15,26	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	15,29	15,29	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15,3	15,31	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	15,34	15,36	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,35	15,37	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,37	15,37	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,41	15,43	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	15,44	15,44	60	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,46	15,46	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,49	15,49	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,5	15,5	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,52	15,52	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,56	15,56	44	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15,56	15,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	15,57	15,58	13	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,02	16,02	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,03	16,03	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,05	16,05	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,05	16,05	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,08	16,1	2	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,13	16,13	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,17	16,17	4	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	16,18	16,18	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,19	16,19	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	16,27	16,31	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,28	16,32	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,3	16,32	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16,32	16,34	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,35	16,36	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16,37	16,37	0	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,4	16,4	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	16,42	16,43	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,43	16,46	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,48	16,48	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	16,5	16,5	0	ok	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	16,52	16,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
14/10/2020	Tarde	Extracciones	2	2	100%	NA	NA	NA	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	69 asientos en total 46 habilitados
14/10/2020	Tarde	Extracciones	2	2	100%	NA	NA	NA	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Extracciones	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
14/10/2020	Tarde	Admisión Urgencias	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
14/10/2020	Tarde	Extracciones	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Atención es enfermera
14/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	36 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	27 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	24 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	NA	NA	NA		N/A		NA		NA	30 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	15 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	12 reales
14/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	27 totales
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	10,11	10,14	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,16	10,16	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,42	10,44	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,03	11,04	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,04	11,09	5	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,05	11,16	11	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,17	11,26	9	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,25	11,29	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,3	11,47	17	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,12	12,14	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,12	12,22	10	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,42	12,43	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,43	12,5	7	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,44	12,48	4	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	13,25	13,25	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,31	13,31	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Mañana	Urgencias	Fila	Fila	NA	13,55	13,55	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	14,49	14,49	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,5	14,5	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	14,59	15,01	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,08	15,1	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15,26	15,26	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,3	15,31	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	15,35	15,37	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,46	15,46	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,56	15,56	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16,05	16,05	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,32	16,34	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	16,4	16,4	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	16,42	16,43	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,01	17,01	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,04	17,04	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,12	17,12	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,14	17,14	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,21	17,21	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,27	17,27	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,29	17,29	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,35	17,37	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,41	17,41	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,46	17,46	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	17,55	17,55	0	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	17,58	18,01	3	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	18,1	18,11	1	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	18,15	18,17	2	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Extracciones	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Urgencias	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
15/10/2020	Tarde	Extracciones	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Extracciones	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Hospital de día	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
15/10/2020	Tarde	Pasillo P	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Q	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo R	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo S	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo T	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo X	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
15/10/2020	Tarde	Pasillo Y	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
15/10/2020	Tarde	Pasillo Z	Fila	Fila	NA	NA	NA	NA	NA	NA	OK			NA		N/A		NA		NA	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	8,38	8,41	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	8,42	8,43	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	8,49	8,49	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	8,49	8,5	1	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	8,52	8,53	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,08	9,1	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,13	9,16	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,16	9,17	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Extracciones	1	1	100%	9,19	9,2	1	OK	0	OK	NA	NA	NA		N/A	1	NA	NA	NA	La administrativa que está en extracciones no tiene atención al público; es una enfermera del hospital la que gestiona los turnos.
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	9,27	9,27	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	9,28	9,28	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	Hay dos administrativas atendiendo, uniformadas e identificadas, pero sólo una es de la subcontrata (por eso se interpreta que sólo un puesto de atención al paciente está ocupado, ya que el otro lo cubre personal del hospital)
16/10/2020	Mañana	Rayos	1	0	0%	9,38	NA	NA	Fuera de servicio	1	OK	0	0	NA	1	DL_ES_CAP_0001	0	NA	0	NA	En rayos no tienen administrativos con atención directa al público. El tótem para coger turno estaba fuera de servicio (se ha adjuntado foto)
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,43	9,43	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,47	9,48	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	9,5	9,56	6	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	9,58	10,01	43	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	10,09	10,11	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,12	10,12	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	10,2	10,22	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,25	10,27	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	10,31	10,32	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	10,33	10,35	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	10,36	10,36	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,41	10,44	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	10,46	11,06	60	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,48	10,5	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,51	10,52	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,54	10,58	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	10,58	11,02	44	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,01	11,14	13	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,02	11,03	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,09	11,1	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,12	11,15	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	11,27	11,29	2	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,33	11,35	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	11,41	11,45	4	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	11,47	11,47	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,48	11,5	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	11,5	11,54	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,54	11,54	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,56	11,56	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	11,57	11,57	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,06	12,12	6	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	12,16	12,18	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,22	12,24	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	12,26	12,3	4	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,31	12,34	3	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,41	12,42	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,46	12,54	8	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	12,52	12,57	5	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,54	12,59	5	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	12,57	13,04	47	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,02	13,1	8	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	13,07	13,13	6	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	13,21	13,21	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	13,22	13,22	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Vestíbulo principal	1	2	50%	13,25	13,29	4	OK	0	OK	2	2	100%	1	DL_ES_CAP_0001	2	100%	2	100%	Dos pacientes se quejan de que el tótem no les da la cita correspondiente. No reconocen las tarjetas
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	13,48	13,49	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	13,5	13,5	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Mañana	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	13,51	13,51	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Mañana	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	13,59	13,59	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,01	14,02	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,03	14,03	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	14,11	14,13	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14,14	14,14	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	14,15	14,16	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14,18	14,18	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,28	14,29	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	14,29	14,29	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	14,4	14,4	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	14,41	14,42	1	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	14,55	14,55	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Vestíbulo principal	2	2	100%	15	15	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	15,04	15,04	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,05	15,05	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,07	15,12	5	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	15,15	15,17	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,18	15,18	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,2	15,2	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	15,25	15,25	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,26	15,26	0	OK	0	OK	1	1	100%		N/A	1	100%	1	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,28	15,28	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	15,37	15,37	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Admisión urgencias	Fila	Fila	NA	15,38	15,38	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,4	15,45	5	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,46	15,47	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,46	15,47	1	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,51	15,53	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,51	15,53	2	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Recepción vestíbulo principal	Fila	Fila	NA	15,55	15,55	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
16/10/2020	Tarde	Atención paciente Urgencias	Fila	Fila	NA	16	16	0	OK	0	OK	2	2	100%		N/A	2	100%	2	100%	
				G6: % de sistemas de gestión de turno y llamada operativos (promedio)	96%		G1: Tiempo de espera en sala (promedio)	2,66					G2: % de puestos atendidos (promedio)	100%	4		G4: % de puestos de atención bien identificados (promedio)	100%	G5: % de personan que atienden bien uniformadas (promedio)	100%	

Fecha	Turno	Sala	Nº Total de Sistemas para coger turno	Nº Total de Sistemas para coger turno operativos	% de sistemas de gestión de turno y llamada operativos.	Momento en el que se extrae el turno	Momento en el que se atiende al turno extraído	Tiempo de espera en sala (minutos)	Estado de los sistemas de control de turnos (OK / Fuera de Servicio)	Índice de errores del sistema de llamada en sala	Horarios de atención	Nº de puestos en la Sala	Nº de puestos atendidos	% de puestos atendidos	Posibles incidencias ocurridas durante la observación (Nº)	CÓDIGO DE DESVIACIÓN	Identificación de los puestos de atención y horario. (Nº OK)	% de puestos bien identificados y con el horario de atención visible y correcto.	Identificación y uniformidad de las personas que atienden los puestos (Nº OK)	% de personan que atienden bien uniformadas.	Observaciones
															G3: Posibles incidencias ocurridas durante la observación (nº total)						

6.5 ANEXO 5: Tabla de datos del estudio de calidad de la atención telefónica.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al llamar para hablar con Listas de Espera Quirúrgica a través del menú de la operadora, no se puede seleccionar esta opción porque no aparece en el menú de la locución, en el cual sólo aparece: Citas, Habitación u operadora.	No	NP|No procede|No se puede solicitar la desviación porque no aparece la opción "Lista de espera quirúrgica".	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cogen la llamada al primer tono, tras lo cual salta automáticamente salta una locución indicando a donde se está llamando, y a continuación detalla los diferentes horarios de atención al público (citas, de 8 a 22 h.), y números de teléfono en caso de querer contactar con habitaciones u otras áreas de urgencia. Tras emitir esta locución, se cuelga la llamada.	No	NP|No procede|Al atender la llamada, automáticamente salta una locución indicando los diferentes horarios de atención al público (citas, de 8 a 22 h.), y números de teléfono en caso de querer contactar con habitaciones u otras áreas de urgencia. Tras emitir esta locución, se cuelga la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al llamar salta una locución indicando el horario de atención del hospital según el área con la que quieras hablar, así indica que el horario para citaciones es de Lunes a Viernes no festivos, de 8:00 a 22:00 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con ningún operador.	NP|No procede|No hablo con ningún operador.	NP|No procede|No hablo con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Cuelgan antes de hablar con citas.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cuelgan.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una preselección automática.	NP|No procede|Es una preselección automática.	NP|No procede|Es una preselección automática
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Llamada FALLIDA|Tras marcar la opción, se corta la llamada.	Fuera de rango	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Llamo a citas, se corta la llamada.	NP|No procede	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, opción 1, se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras seleccionar la opción 1 para citas, se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción citas, la llamada se corta de manera automática sin que nadie me atienda.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta y no llego a hablar con el área de citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	6	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Completada desde la locución a la conexión con la persona de lista quirúrgica	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Falta el principio del mesaje grabado, todos suelen empezar con hola ha llamado al hospital.... en este caso se ve que está cortado y se oye desde Hospital Infanta Cristina	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|No llegó a sonar ningún tono, se colgó al marcar en la locución.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP|No procede|No llegó a sonar ningún tono, se colgó al marcar en la locución.	NP|No procede|No llegó a sonar ningún tono, se colgó al marcar en la locución.	NP|No procede|No llegó a sonar ningún tono, se colgó al marcar en la locución.	NP|No procede	NP|No procede|No llegó a sonar ningún tono, se colgó al marcar en la locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|No existe la opción de lista de espera, sino que me derivan a una operadora.	No	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica	NP|No procede|No existe la opción de lista de espera, sino que me derivan a una operadora.	NP|No procede|No existe la opción de lista de espera, sino que me derivan a una operadora.	NP|No procede|No existe la opción de lista de espera, sino que me derivan a una operadora.	NP|No procede|No existe la opción de lista de espera, sino que me derivan a una operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En la locución de bienvenida no hay ninguna opción para seleccionar Lista de espera quirúrgica en este horario de llamada.	No	NP|No procede|No existe la opción Lista de espera quirúrgica en el menú de la locución de bienvenida.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.	NP|No procede|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.	NP|No procede|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.	NP|No procede|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.	NP|No procede|Suena una locución que indica que el horario para solicitar cita es de 8 a 22 horas.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al realizar la llamada una locución nos indica los horarios de atención para las distintas áreas, así como los teléfonos de contacto para habitaciones y urgencias.	No	NP|No procede|al llamar una locución nos indica los horarios de atención de las distintas áreas y los teléfonos de contacto para habitaciones y urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al descolgar la primera vez, sale una locución diciendo el horario de atención y al finalizar a los 29 segundos cuelgan.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP|No procede|Al descolgar por primera vez sale una locución, explica horario atención y cuelga.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Me sale una locución y cuelgan.	NP|No procede|Me sale una locución y cuelgan.	NP|No procede|Me sale una locución y cuelgan.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al seleccionar el área Cita se corta inmediatamente.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Al seleccionar el área Cita se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Al seleccionar el área Cita se corta.	NP|No procede|Al seleccionar el área Cita se corta.	NP|No procede|Al seleccionar el área Cita se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	8	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al realizar la llamada, el menú me indica la tecla a pulsar para contactar con citas, seguidamente la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	291	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos, después de esperar a la operadora.	Perdida	NP|No procede|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos.	NP|No procede|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos.	NP|No procede|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos.	NP|No procede|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos.	NP|No procede|La llamada se corta pasados 4 minutos 51 segundos.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, la locución nos indica el horario de admisión, lista de espera quirúrgica y citas, si es por motivos de urgencia o para contactar con una habitación nos proporciona un número de teléfono.	No	NP|No procede|la locución nos indica que llamemos en horario de atención al publico	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución, me dice que el horario de atención telefónica es de lunes a viernes no festivos para citaciones de 8 de la mañana a 22 de la noche.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución.	NP|No procede|Es una locución.	NP|No procede|Es una locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica a donde estoy llamando y que el horario de llamada es de lunes a viernes no festivos para lista de espera quirúrgica por la mañana de 8 a 15 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Hay un locución.	NP|No procede|Hay una locución.	NP|No procede|Hay una locución.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial que no te da opciones, directamente te dice los horarios y días en los que debes llamar si quieres pedir una cita o para hablar con lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Solicito lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador y me contesta una locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador y me contesta una locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador y me contesta una locución automática.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al llamar, una locución indica el horario de atención telefónica, especificando que para citaciones es de Lunes a Viernes no festivos de 08:00 a 22:00 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando llamo, una locución indica que el horario de atención telefónica es de Lunes a Viernes y concreta que para lista de espera quirúrgica es de 08:00 a 15:00 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y la locución que nos atiende, nos indica el horario de atención para citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución nos da el horario de atención para citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de un tono se cortó la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Después de un tono se cortó la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Después de un tono se cortó la llamada.	NP|No procede|Después de un tono se cortó la llamada.	NP|No procede|Después de un tono se cortó la llamada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución de entrada me informa que para cita debo llamar de L	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución de entrada da la información para cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución de entrada informa que para Lista de espera quirúrgica debo llamar de L	No	NP|No procede|La locución de entrada no me pasa con citas, pues es la propia locución la que da la información.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que para citas, hay que llamar de 8 a 22 h. de lunes a viernes no festivos, para lista de espera quirúrgica, de 8 a 15 h., para habitaciones, llamar directamente al 916055167, o para hablar con una operadora, esperar.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que para citas, hay que llamar de 8 a 22 h. de lunes a viernes no festivos, para lista de espera quirúrgica, de 8 a 15 h., para habitaciones, llamar directamente al 916055167, o para hablar con una operadora, esperar.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que para citas, hay que llamar de 8 a 22 h. de lunes a viernes no festivos, para lista de espera quirúrgica, de 8 a 15 h., para habitaciones, llamar directamente al 916055167, o para hablar con una operadora, esperar.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que para citas, hay que llamar de 8 a 22 h. de lunes a viernes no festivos, para lista de espera quirúrgica, de 8 a 15 h., para habitaciones, llamar directamente al 916055167, o para hablar con una operadora, esperar.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Sale directamente una locución indicando que el horario para lista de espera quirúrgica es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sale directamente una locución indicando que el horario para lista de espera quirúrgica es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario para lista de espera quirúrgica es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario para lista de espera quirúrgica es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Sale directamente una locución indicando que el horario para lista de espera quirúrgica es de 8 a 15 horas de lunes a viernes.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras el primer tono, la locución inicial nos indica el horario de atención para citaciones.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución inicial nos indica el horario de atención del área de citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|No aparece la opción de lista de espera quirúrgica, no puedo contactar con ellos de forma automática por la tarde	No	NP|No procede|En la locución no da la opción de lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al descolgar, la locución inicial ya informa del horario para hablar con Lista de Espera Quirúrgica.	No	NP|No procede|La locución inicial ya informa del horario para hablar con Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal	NP|No procede|No hablo con personal.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.	NP|No procede|Me sale directamente una locución indicando que el horario de citas es de 8 a 22 horas de lunes a viernes.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Se escucha una locución que indica el horario en el que hay que llamar para hablar con citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y la locución inicial nos indica el horario de atención para lista de espera quirúrgica.	No	NP|No procede|La locución inicial nos indica el horario de atención para lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución, está ya indica que para citas es de lunes a viernes no festivos y de 8 de la llamada a 22 de la noche.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Sale una locución.	NP|No procede|Sale una locución.	NP|No procede|Sale una locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución de entrada me da la información sobre cita, debo llamar de L	No	NP|No procede|La propia locución de entrada es la que informa sobre el horario de citas, de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|En todo momento es la locución de entrada.	NP|No procede|En todo momento, es la locución de entrada.	NP|No procede|En todo momento, es la locución de entrada.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, la locución inicial nos indica el horario para contactar con citaciones.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La grabación indica el horario para contactar con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, la locución nos informa de los horarios que hay para contactar con lista de espera quirúrgica, tras esto, la llamada se corta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución informa del horario para contactar con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución inicial indica el horario de llamada para concretar una cita.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución inicial indica el horario para concretar una cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras sonar el primer tono y comenzar el saludo de bienvenida, salta una locución automática del horario para pedir cita o lista espera quirúrgica	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita, locución automática del horario en el mensaje de bienvenida	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras el primer tono, salta la información en el mensaje de bienvenida sobre el horario de contacto	No	NP|No procede|Lista espera quirúrgica, salta la información tras el mensaje de bienvenida sobre el horario de contacto	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras un tono salta el saludo de bienvenida seguido de una locución directa de horario de atención al público	No	NP|No procede|Locución directa de horario de atención al público	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no me da opción a seleccionar cita	No	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no me da opción a seleccionar cita	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, por lo que no puedo acceder a marcar la opción lista de espera quirúrgica	No	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Fuera de horario.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y una vez que selecciono la opción de pedir cita sale un contestador automático que me indica que para pedir cita debo llamar en horario laboral.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador, contesta una locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador, contesta una locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador, contesta una locución automática.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Justo al descolgar sale una locución informando del horario para contactar con el área indicada.	No	NP|No procede|Justo al descolgar sale una locución informando del horario para contactar con el área indicada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción cita, salta una locución del horario de contacto	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me da las opciones a seleccionar, pulso la opción de citas y pasados 3 segundos sale un contestador automático que dice que para pedir una cita debo llamar de lunes a viernes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Selecciono hablar con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador, locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador, locución automática.	NP|No procede|Llamada sin operador, locución automática.
SD-Festivo	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución. Fuera de horario.	NP|No procede|Locución. Fuera de horario.	NP|No procede|Locución. Fuera de horario.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Realizamos la llamada, tras seleccionar citas la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	NP|No procede|La llamada se corta	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción de citas, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al seleccionar el área de Cita la llamada se corta a los 10 segundos.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta automáticamente al seleccionar el área de cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta antes de poder hablar con el área indicada.	NP|No procede|La llamada se corta antes de poder hablar con el área indicada.	NP|No procede|La llamada se corta antes de poder hablar con el área indicada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con cita.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución me pasa con cita, cuando estoy en espera se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder	NP|No procede|Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder	NP|No procede|Tras la locución inicial me mantengo a la espera pero, se corta antes de poder hablar con cita.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															hablar con cita.	hablar con cita.	
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución de entrada no da la opción de marcar Lista de Espera Quirúrgica.	No	NP|No procede|La locución de entrada no da la opción de marcar Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La locución de entrada no da la opción de marcar Lista de Espera Quirúrgica.	NP|No procede|La locución de entrada no da la opción de marcar Lista de Espera Quirúrgica.	NP|No procede|La locución de entrada no da la opción de marcar Lista de Espera Quirúrgica.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.	NP|No procede|Grabación que indica esperara ser atendido, la cual se corta al finalizar la locución.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital Infanta Cristina, marcación para citas, no te permite la llamada realizar marcación para citas, pues salta una locución automáticamente y te indica que para citas se ha de llamar en un horario determinado.	No	NP|No procede|No procede pues no te da la opción de marcar citas, pues directamente salta una locución y te indica que para solicitar citas se ha de llamar en un horario en concreto	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Atendida únicamente con locuciones.	NP|No procede|Atendida únicamente con locuciones.	NP|No procede|Atendida únicamente con locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Infanta Cristina. Salta directamente una locución que no permite el paso a una operadora, simplemente explica a donde llamar para determinadas opciones.	No	NP|No procede|Locución que no permite el paso a una operadora, simplemente explica a donde llamar para determinadas opciones.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución que no permite el paso a una operadora, simplemente explica a donde llamar para determinadas opciones.	NP|No procede|Locución que no permite el paso a una operadora, simplemente explica a donde llamar para determinadas opciones.	NP|No procede|Locución que no permite el paso a una operadora, simplemente explica a donde llamar para determinadas opciones.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital Infanta Cristina, salta locución directamente e indica que para lista de espera quirúrgica se ha de llamar en horario de 8 a 15 horas.	No	NP|No procede|No hay atención a estas horas para lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tan solo soy atendida por locuciones.	NP|No procede|Tan solo soy atendida por locuciones.	NP|No procede|Tan solo soy atendida por locuciones.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando descuelgan sale una locución directamente informando del horario de atención telefónica.	No	NP|No procede|Sale una locución directamente informando del horario de atención telefónica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	No	NP|No procede|Admisión Salta locución inicial del horario de atención telefónica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Como en la llamada anterior, salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. No existe la opción Lista de espera quirúrgica en el menú de la locución de bienvenida.	No	NP|No procede|No existe la opción Lista de espera quirúrgica en el menú de la locución de bienvenida.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Justo al descolgar una locución informa del horario de atención para pedir citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución informa del horario de atención.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y pasados 3 segundos cae un contestador automático que dice que la llamada está fuera del horario de atención telefónica. Que para contactar con citaciones llame entre 8:00 y 22:00. Para Urgencias y Habitaciones dice los números de teléfono.	No	NP|No procede|Llamada fuera del horario de atención telefónica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y pasados 3 segundos cae un contestador automático que dice que la llamada está fuera del horario de atención telefónica. Que para contactar con lista de espera llame por las mañanas de 8:00 a 15:00, para hablar con citaciones llame entre 8:00 y 22:00. Para Urgencias y Habitaciones dice los números de teléfono.	No	NP|No procede|Llamada fuera del horario de atención telefónica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al atender la llamada, automáticamente salta una locución indicando que puedes gestionar una cita, para hablar con habitaciones llamar al 916055167, o esperar a que te atienda una operadora. No existe la opción de lista de espera quirúrgica dentro de las opciones de desvío de llamada.	No	NP|No procede|No existe la opción de lista de espera quirúrgica dentro de las opciones de desvío de llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En la locución de entrada no dan la opción de Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	No	NP|No procede|En la locución de entrada no dan la opción de Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.	NP|No procede|Es una locución en todo momento.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En la locución de entrada no da la opción de marca Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	No	NP|No procede|En la locución de entrada no da la opción de marca Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|En la locución de entrada no da la opción de marca Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	NP|No procede|En la locución de entrada no da la opción de marca Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.	NP|No procede|En la locución de entrada no da la opción de marca Lista de Espera Quirúrgica, por lo que cuelgo.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Salta una locución que llamamos fuera de horario telefónico.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción cita, dan 3 tonos y me responden	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y da las opciones a seleccionar. Entre las opciones no está Lista de espera Quirúrgica.	No	NP|No procede|No hay opción de lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay opción de lista de espera quirúrgica.	NP|No procede|No hay opción de lista de espera quirúrgica.	NP|No procede|No hay opción de lista de espera quirúrgica.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y entre las opciones de selección no da la opción de Lista de espera quirúrgica.	No	NP|No procede|No hay lista de espera quirúrgica en las opciones de selección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|El area con el que quiero hablar, me indica la locución que su horario es de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|La primera locución me informa de que no hay servicio de Citas hoy y me facilita el horario de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 8 segundos, y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 8 segundos, y se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al atender la llamada, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con citas, atienden de lunes a viernes no festivos, de 8 a 22 h. Seguidamente sigue informando sobre cómo contactar con habitaciones, o esperar a una operadora. Cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al atender la llamada, automáticamente salta una locución indicando que para hablar con citas, atienden de lunes a viernes no festivos, de 8 a 22 h. Seguidamente sigue informando sobre cómo contactar con habitaciones, o esperar a una operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Grabación informando que servicio de citas tiene horario de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Grabación informando que servicio de citas tiene horario de L	NP|No procede|Grabación informando que servicio de citas tiene horario de L	NP|No procede|Grabación informando que servicio de citas tiene horario de L

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y en las opciones a seleccionar te dice que la atención telefónica para citas es de lunes a viernes por las mañanas.	No	NP|No procede|Cita. Atención telefónica cita de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.	NP|No procede|Se corta la llamada después de la locución sin pasar a la operadora.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En la primera locución no está la opción de Lista de Espera Quirúrgica en este tramo horario.	No	NP|No procede|En la primera locución no está la opción de Lista de Espera Quirúrgica en este tramo horario.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La primera locución da respuesta indicando el horario de llamada para atención.	No	NP|No procede|Lista de Espera Quirúrgica fuera de hora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|La primera locución me informa de que no hay servicio de Lista de Espera Quirúrgica hoy y me facilita el horario de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario. Hay que llamar de 8	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario. Hay que llamar de 8	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario. Hay que llamar de 8	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario. Hay que llamar de 8	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Locución. Fuera de horario. Hay que llamar de 8	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)		NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión, al 1 segundo se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Locución y música. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución correspondiente y corto.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución y finalizo llamada	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	6	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Una vez transferida la llamada, no da tonos en ningún momento y tras un minuto y medio de espera sin ningún tipo de señal se corta la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|La locución al principio está cortada, se puede oír desde Hospital Infanta Cristina, faltando como en el resto la primera parte, Ha llamado al...	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 1 minuto. Pasado este tiempo, se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras seleccionar la opción 1 para citas, espero durante un minuto, y se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	86	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción de citas, una locución indica que todas las líneas están ocupadas hasta que se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	80	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al marcar la opción da tono hasta que se acaba cortando la llamada.	Perdida	NP|No procede|La llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	60	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Marco la opción 1 para citas, y espero1 minuto, hasta que se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de que me lo cojan.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	55	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	64	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de 1 minuto 4 segundos de espera.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada después de 1 minuto 4 segundos de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada después de 1 minuto 4 segundos de espera.	NP|No procede|Se corta la llamada después de 1 minuto 4 segundos de espera.	NP|No procede|Se corta la llamada después de 1 minuto 4 segundos de espera.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Locución y música alternos, se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.	NP|No procede|Locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	72	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras esperar la locución, da 14 tonos y se corta la llamada, no logro hablar con la operadora ni que me pase con lista de espera quirúrgica	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Lista espera quirúrgica Se corta la llamada	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada	NP|No procede|Se corta la llamada	NP|No procede|Se corta la llamada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	91	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, pasan 4 tonos y 1 minuto y 31 segundos y se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Cita	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|La calidad es buena, se escucha todo muy bien.	NP|No procede|Es una locución.	NP|No procede|Es una locución.	NP|No procede|Es una locución.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|No llego a hablar con Información General.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|No me cogen la llamada.	NP|No procede|No me cogen la llamada.	NP|No procede|No me cogen la llamada.	NP|No procede|No me cogen la llamada.	NP|No procede|No me cogen la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	126	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Llamo y me salta locución escojo opción 1 de citas, me salta otra locución a los 12 segundos con música, a los 0:20 segundos de llamada salta otra locución indicando que las líneas están ocupadas, a los 2:18 minutos se corta la llamada sin que me atienda nadie.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Llamada desviada correctamente en opción 1 de citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tan solo me atienden locuciones.	NP|No procede|Tan solo me atienden locuciones.	NP|No procede|Tan solo me atienden locuciones.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	72	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al seleccionar el área de cita salta música durante 1 minuto y 12 segundos, luego da 3 tonos y se corta la llamada sin poder hablar con el personal.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Al seleccionar el área de cita salta música durante 1 minuto y 12 segundos, luego da 3 tonos y se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No atienden la llamada	NP|No procede|No atienden la llamada	NP|No procede|No atienden la llamada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	156	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al llamar hay un tono y un segundo y sale una locución, me pasa la extensión y después de 14 tonos y 3 minutos y 36 segundos se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	123	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03" , después de esto la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03".	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03".	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03".	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03".	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 2` 03" , después de esto la llamada se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	143	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de espera tras 1 tono en derivación a citas se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Hospital Infanta Cristina para citas, después de espera tras 1 tono se corta la llamada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Después de espera tras 1 tono en derivación a citas se corta la llamada.	NP|No procede|Después de espera tras 1 tono en derivación a citas se corta la llamada.	NP|No procede|Después de espera tras 1 tono en derivación a citas se corta la llamada.	NP|No procede|Después de espera tras 1 tono en derivación a citas se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	122	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, marcó la extensión y pasado 27 tonos y 2 minutos y 3 segundos la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta. Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y selecciono la opción lista de espera. Me quedo a la espera y pasados unos minutos me atiende un contestador automático diciendo que debo llamar de lunes a viernes en horario de mañana, de 8 a 15.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Con ruido	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada sin hablar con el operador	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Ruido y lejanía.	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tonos	NP|No procede|Tonos	NP|No procede|Tonos
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	6	Tiempo de Locución (no medido)	217	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras el menú principal que me pasa con citas, permanezco en espera hasta que la llamada se cuelga	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución me pasa con citas, pero estos cuelgan la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se cuelga.	NP|No procede|La llamada se cuelga.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras 3 minutos y 10 segundos de llamada, ésta se corta de manera automática sin pasarme con ningún operador.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta tras 3 minutos y 10 segundos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.	NP|No procede|No se habla con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	200	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO| realizamos la llamada, esperamos a que nos atienda la operadora, finalmente la llamada se corta.	Perdida	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica. Espero a acceder a lista de espera quirúrgica pero la llamada se acaba cortando	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	209	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO| Tras marcar la opción de citas, salta una locución de líneas ocupadas y música, después da 14 tonos y finalmente se corta la llamada	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cita. Tras la espera se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	220	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial, se escucha un tono y se queda en silencio. Me quedo a la espera ya que la llamada sigue en marcha, pero no contesta ningún operador ni se escuchan tonos. Pasados varios minutos se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|No contesta ningún operador.	NP|No procede|Suenan los primeros tonos y se queda en silencio. No sale ninguna locución.	NP|No procede|No consigo hablar con ningún operador.	NP|No procede|No consigo hablar con ningun operador.	NP|No procede|No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	188	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras marcar la opción cita, salta la música, después la locución de líneas ocupadas, dan 14 tonos y finalmente se corta la llamada	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cita Se corta la llamada	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	211	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 3` 21" , después de esto la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 3` 21" , después de esto la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 3` 21" , después de esto la llamada se corta.	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 3` 21" , después de esto la llamada se corta.	NP|No procede|Al seleccionar citas pasa a música de espera durante 3` 21" , después de esto la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	NP-Llamada sin atención personal	227	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Llamada FALLIDA|Entra la llamada inicial con un tono y se queda en silencio, pero la llamada sigue en marcha. Me quedo a la espera pero pasados 3 minutos y 47 segundos se corta la llamada y no me atiende contestador automático ni un operador.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Para Admisión. Entra la llamada inicial pero se mantiene en silencio hasta que se corta.	NP|No procede|No hay locución, ni música. Solo silencio toda la llamada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 3 minutos. Pasado ese tiempo se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Espero 3 minutos y se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|La música se oye muy mal.	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Ruido y lejanía	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música	NP|No procede|Música

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	182	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|tonos	NP|No procede|Tonos	NP|No procede|Tonos	NP|No procede|Tonos
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|En el menú principal seleccionamos la opción citas, hay una espera en silencio y tras esta la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras seleccionar en el menú principal la opción de citas, la llamada se corta tras 38 segundos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción suenan dos tonos y contestan	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras mantenernos a la espera, como nos indica la locución nos atiende una operadora, que nos indica el horario de atención para lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|tras mantenerme a la espera, la operadora que atiende la llamada nos indica el horario para contactar con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|locución y corto la llamada	NP|No procede|locución	NP|No procede|locución
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada de inicio, pasada la locución de las opciones a seleccionar me quedo a la espera para hablar con un operador, pero pasados unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Quedo a la espera para hablar con un operador pero se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No consigo hablar con un operador.	NP|No procede|No consigo hablar con un operador.	NP|No procede|No consigo hablar con un operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras seleccionar la opción de citas, se queda en silencio y se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y me da las opciones a elegir. Selecciono cita, entra la llamada y me quedo en espera con música de fondo, pasados solo unos segundos se corta la llamada.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Pedir cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.	NP|No procede|Llamada sin operador. Contestador automático.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras seleccionar lista de espera quirúrgica, dan 4 tonos y me cogen la llamada	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Locución inicial cortada	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión pasa 1 tono y 43 segundos, la llamada se corta.	Llamada Incompleta-Corte de llamada	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L	NP|No procede|Grabación informando del horario del servicio de citas de L

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	250	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO| Tras la locución y seleccionar la opción Citas, me mantengo a la espera y suena una música, una locución va indicando "Ha llamado usted al Hospital Universitario Infanta Cristina, en estos momentos todas nuestras líneas se encuentran ocupadas, le atenderemos lo antes posible". Tras 3 minutos y 29 segundos esperando, empiezan a sonar tonos y se contabilizan 14 tonos, a continuación la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras la locución y seleccionar la opción Citas, me mantengo a la espera y suena una música, una locución va indicando "Ha llamado usted al Hospital Universitario Infanta Cristina, en estos momentos todas nuestras líneas se encuentran ocupadas, le atenderemos lo antes posible". Tras 3 minutos y 29 segundos esperando, empiezan a sonar tonos y se contabilizan 14 tonos, a continuación la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se llega a contactar con ningún operador.	NP|No procede|No se llega a contactar con ningún operador.	NP|No procede|No se llega a contactar con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	5	Tiempo de Locución (no medido)	240	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta tras más de 4 minutos.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta tras más de 4 minutos.	NP|No procede|La llamada se corta tras más de 4 minutos.	NP|No procede|La llamada se corta tras más de 4 minutos.	NP|No procede|La llamada se corta tras más de 4 minutos.	NP|No procede|La llamada se corta tras más de 4 minutos.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	270	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de 4:30 minutos de espera, se ha cortado la llamada sin poder pedir por el área indicada.	Perdida	NP|No procede|Se corta la llamada después de 4:30 minutos sin poder hablar con el operador.	NP|No procede|No he podido hablar con el operador, pero la locución si era clara.	NP|No procede|No he podido contactar con el operador.	NP|No procede|No he podido contactar con el operador.	NP|No procede|No he podido contactar con el operador.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	276	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de 4:36 minutos de llamada se corta la comunicación.	Perdida	NP|No procede|Se acaba cortando la comunicación	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No puedo contactar al cortarse la llamada	NP|No procede|No puedo contactar al cortarse la llamada	NP|No procede|No puedo contactar al cortarse la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	7	Tiempo de Locución (no medido)	420	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.	NP|No procede|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.	NP|No procede|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.	NP|No procede|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.	NP|No procede|La llamada se corta después de 7 minutos de espera.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	377	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada automática y me pide que seleccione la opción que necesito, pulso cita. Da 3 tonos y empieza música de fondo, pasados 6 minutos y 17 segundos se corta la llamada.	Perdida	NP|No procede|Pulso la opción de citas, pero pasados unos minutos se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador. Selección de opción.	NP|No procede|Llamada sin operador. Selección de opción.	NP|No procede|Llamada sin operador. Selección de opción.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	343	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Marco la opción cita y tras 12 tonos, música y locución de líneas ocupadas se corta la llamada	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras 12 tonos, música y locución de líneas ocupadas se corta la llamada	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	305	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión no hay ningún tono y estoy esperando 6 minutos y 5 segundos hasta que se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	441	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez marco espero 8 minutos y 7 segundos y un tono, la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Citas se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	900	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera para hablar con centralita, salta una locución y estoy en espera durante 3 minutos, que descuelgan y me ponen en espera otra vez hasta que en el minuto 15 corto la comunicación.	Perdida	NP|No procede|Después de 15 minutos de espera nadie me atiende.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Después de 15 minutos no he conseguido hablar con el personal.	NP|No procede|Después de 15 minutos no he conseguido hablar con el personal.	NP|No procede|Después de 15 minutos no he conseguido hablar con el personal.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	111	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Después de permanecer a la espera 15 minutos corto la llamada.	Perdida	NP|No procede|La llamada se acaba a los 15 minutos sin poder contactar con nadie.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No me atiende nadie del personal.	NP|No procede|No me atiende nadie del personal.	NP|No procede|No me atiende nadie del personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2445	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para poder hablar con un operador. Pasan 15 minutos con música de espera y cuelgo la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Quedo a la espera para hablar con un operador. No contestan.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No consigo hablar con ningún operador.	NP|No procede|No consigo hablar con ningún operador.	NP|No procede|No consigo hablar con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	359	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras marcar la opción de cita, salta música, una locución de líneas ocupadas y tras casi 6 minutos de espera se corta la llamada	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada antes de conectar con Cita	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|La locución empieza cortada	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	294	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción cita, salta música, tras esto una locución de líneas ocupadas y más música, saltan 2 tonos y se conecta la llamada y contestan en cita	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa	NP|No procede|Llamada de marcación directa
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	794	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por cita, cuando la llamada se corta.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por cita, cuando la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por cita, cuando la llamada se corta.	NP|No procede|Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por cita, cuando la llamada se corta.	NP|No procede|Tras la locución de entrada, estoy a la espera de ser atendida por cita, cuando la llamada se corta.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	641	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras 11 minutos de espera ningún operador responde a la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras 11 minutos de espera ningún operador	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													responde a la llamada.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	595	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras 10 minutos y 6 segundos de espera nadie atiende la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras 10 minutos y 6 segundos de espera nadie atiende la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	892	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo a la espera con música, pasados 15 minutos no me contestan la llamada y cuelgo la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Para cita. No consigo que me contesten la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.	NP|No procede|Llamada sin operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	1815	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras marcar la opción de cita, salta la locución de líneas ocupadas y música, tras esperar más de 30 minutos, decido cortar la llamada	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cita Tras más de 30 minutos esperando corto la llamada	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|El saludo de la locución cortado	NP|No procede|Tras más de 30 minutos esperando corto la llamada	NP|No procede|Tras más de 30 minutos esperando corto la llamada	NP|No procede|Tras más de 30 minutos esperando corto la llamada
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	277	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Mientras espero a ser atendida en cita, la llamada se corta.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución de entrada me pasa con cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Mientras espero a ser atendida en cita, la llamada se corta.	NP|No procede|Mientras espero a ser atendida en cita, la llamada se corta.	NP|No procede|Mientras espero a ser atendida en cita, la llamada se corta.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	384	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al quedar a la espera sale música y una locución pidiendo que permanezca a la espera. A los 6:24 segundos descuelgan y me vuelven a poner en espera sin decirme nada y la llamada se acaba cortando a los 9 minutos y 48 segundos.	Perdida	NP|No procede|La llamada se corta a los 9 minutos y 48 segundos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.	NP|No procede|No hablo con personal.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	1035	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 17 minutos y 15 segundos. Se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras esperar 17 minutos y 15 segundos, se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	3	Tiempo de Locución (no medido)	500	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Pasa dos 10 minutos de espera, cuelgo la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.	NP|No procede|No hay atención personal.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	965	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Lista de espera quirúrgica Corto la llamada después de más de 16 minutos	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Corto la llamada	NP|No procede|Corto la llamada	NP|No procede|Corto la llamada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	2	Tiempo de Locución (no medido)	374	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corte después de la espera para hablar con la operadora.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La llamada se corte después de la espera.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|La llamada se corte después de la espera.	NP|No procede|La llamada se corte después de la espera para hablar con la operadora.	NP|No procede|La llamada se corte después de la espera para hablar con la operadora.	NP|No procede|La llamada se corte después de la espera para hablar con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	352	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al marcar la extensión pasan 2 tonos y 5 minutos y 52 segundos y se corta la llamada.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	340	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La llamada se corta, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al esperar pasan 8 tonos y hay una música hasta que se corta la llamada a los 5 minutos y 40 segundos.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.	NP|No procede|La llamada se corta.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	265	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Fuera de horario	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede|La llamada se corta	NP|No procede|La llamada se corta

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	245	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora. Espero y pasan 8 tonos y 4 minutos y 8 segundos, la llamada se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada. Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.	NP|No procede|Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo INTERRUMPIDO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	442	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Tras la locución inicial suena música, después una locución que indica que las líneas están ocupadas y se va repitiendo hasta que a los 7 minutos y 30 segundos se corta la llamada de manera automática.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Se solicita hablar con Lista de Espera quirúrgica y me pasan con el área correspondiente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.	NP|No procede|No se contacta con ningún operador.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	NP-Llamada sin atención personal	1	Tiempo de Locución (no medido)		NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	NP|No procede|Salta una locución del horario de contacto en la locución inicial, no puedo marcar opción Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	NP|No procede|Se corta la llamada	NP|No procede|Se corta la llamada	NP|No procede|Se corta la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, me pasan con Lista de espera Quirúrgica y soy atendida.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada me pasan con Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|antes que pueda despedirse, cuelgo.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución me pasa con cita y la persona que coge el teléfono se presenta correctamente.	No	NP|No procede|Preselección automática.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	10	5	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me atienden inmediatamente después de haber marcado la opción, tras un tono. Me indican que llamo a Lista de Espera.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan inmediatamente con la sección solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	15	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción indicada y me atienden en dicha área.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan al área solicitada	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Pulso la opción de citas y pasados unos segundos y un tono, me atienden en el área de citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan al área de cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Espero que me atiendan en el área de citas para comprobar que es el área correcta y cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	2	1	Tiempo de Locución (no medido)	1	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me atienden rápido al seleccionar el área elegida, aunque el operador no informa del hospital ni saluda.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con Citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Al atender la llamada dice sólo el Área "Citaciones".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se pide cita.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	6	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial y pulsar 2 para Lista de Espera Quirúrgica, cogen la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución de entrada me pasa con Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Antes que pueda despedirse, cuelgo.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión pasa 1 tono y 8 segundos, me atiende la operadora no me indica el nombre del hospital y solo me dice lista de espera.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora me indica solo lista de espera, no me dice ni buenos días y tampoco el nombre del hospital.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En el menú de bienvenida selecciono la opción Lista de espera quirúrgica y, cuando la selecciono, en pocos segundos me atiende la operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora responde diciendo: "Lista de espera quirúrgica"	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															, pero no identifica ni el hospital ni da los buenos días.		
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden al segundo tono	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo sin despedirme.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al llamar, selecciono la opción de Listas de Espera y en 8 segundos, la operada de dicha área, atiende la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora sólo dice: "Lista de Espera", sin indicar el hospital ni dar los buenos días.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	10	9	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al realizar la llamada, marcamos la opción correspondiente en el menú, la llamada pasa a lista de espera quirúrgica donde contesta la operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|tras seleccionar en el menú, lista de espera quirúrgica, la llamada es transferida a ese área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|locución
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	10	8	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Selecciono la opción deseada en el menú inicial, después la operadora de lista de espera quirúrgica atiende la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|tras seleccionar el área deseada me atiende la operadora de lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Locución
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	12	5	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar en la locución, me pasan con citas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de marcar en la locución, me pasan con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo sin despedirme
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	11	5	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al pasar 11 segundos tras marcar la opción en la locución me atienden en la sección.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al pasar 11 segundos tras marcar la opción en la locución me atienden en la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción indicada y salta directamente a ese área y me atienden.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al marcar la opción indicada me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	4	3	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 2 para lista de espera quirúrgica, y espero durante 4 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Lista de espera, dígame". Cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|"Lista de espera, dígame".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras indicar que hablo con lista de espera quirúrgica, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	13	5	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar en la locución y esperar 13 segundos, me	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de marcar en la locución y esperar 13	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											pasan con la sección.		segundos, me pasan con la sección.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y seleccionamos lista de espera quirúrgica en el menú, seguidamente nos responde una operadora de ese área.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Contacto con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Locución

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y selecciono la opción de lista de espera quirúrgica, pasados unos segundos me contesta un operador de forma correcta e identificando el área al que estoy llamando.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo a Inf. Cristina para lista de espera quirúrgica con marcación, opción 2, tardan, 2 tonos en 10 segundos, me atiende el personal de lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica, establecido contacto ok.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La locutora tan solo dice "Lista de espera quirúrgica, dígame"	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	43	5	Tiempo de Locución (no medido)	43	NP|De 0 a 30 segundos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Cuando marco en la locución y tras esperar 40 segundos, me pasan con la sección.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cuando marco en la locución y tras esperar 40 segundos, me pasan con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	24	5	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al marcar la extensión, pasados 19 segundos me pasan con la sección indicada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Pasados 19 segundos de haber marcado la extensión, me pasan con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	14	2	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y da las opciones a seleccionar. Selecciono lista de espera quirúrgica, pasan unos segundos y 3 tonos y me contesta una operadora dándome los buenos días y comunicando que hablo con lista de espera quirúrgica. Compruebo que es el área solicitada y cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que compruebo que me pasan con el área solicitada, cuelgo la llamada. No hay despedida.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	11	3	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo de Locución (no medido)	23	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden en Lista de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	NP|No procede|Es una preselección automática, al final me atienden en Lista de espera y cuando dicen "buenos días, lista de espera", cuelgo.	NP|No procede|No puede despedirse, cuelgo antes.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	13	2	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|La operadora me informa de que servicio médico tiene horario de atención de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	14	1	Tiempo de Locución (no medido)	13	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	8	3	Tiempo de Locución (no medido)	5	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 5 segundos, y me atiende una operadora que se presenta correctamente. Solicito hablar con lista de espera quirúrgica, y la operadora me indica que debo llamar de 8 a 15 h. Se despide amablemente.	No	NP|No procede|La operadora me indica que para hablar con lista de espera quirúrgica debo llamar de 8 a 15 h.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	23	1	Tiempo de Locución (no medido)	22	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital Infanta Cristina para marcación con lista de espera quirúrgica, a los 6 tonos atienden la llamada correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden correctamente en Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	35	1	Tiempo de Locución (no medido)	35	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Despu´és de la locución y esperar al operador, me atienden y me informan del horario de lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me informan del horario de lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	4	2	Tiempo de Locución (no medido)	2	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	12	1	Tiempo de Locución (no medido)	11	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, o esperar que la operadora me atienda, una vez pasan 2 tonos y 7 segundos, la operadora me atiende, le indico que quiero saber si me han pasado con lista de espera quirúrgica, me indica que ese trámite hasta el lunes por la mañana no me podrán atender. Ese trámite es de lunes a viernes solo de mañanas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con la operadora, lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|No me dice buenas tardes, solo hospital infanta Cristina dígame.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora. Una vez que esperó que me atiende la operadora, pasan 2 tonos y 6 segundos, está operadora me dice buenos días y me indica a qué hospital estoy llamando. Una vez le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me indica que para hablar con ellos el horario es de lunes a viernes de 8 a 15 hora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	9	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	19	1	Tiempo de Locución (no medido)	18	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|En la locución de entrada quedo a la espera de ser atendida por Información General, una vez cogida la llamada me informa que para Lista de Espera Quirúrgica debo llamar de mañana en horario de 8:00 a 15:00.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden en Información General pero no me pasan con Lista de Espera Quirúrgica pues tienen horario de mañana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	4	1	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución me pasa con Información General y la persona que me atiende me informa que debo llamar de L	No	NP|No procede|No, no me pasan con Lista de espera quirúrgica pues desde Información General me indican que debo llamar de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	17	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras 3 tonos contacto con la operadora, solicito que me pasen con lista de espera quirúrgica y a los dos tonos responden	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, me ponen en espera y finalmente, me atienden en Información General, preguntándome para qué quiero hablar con Admisión.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada, y ponerme en espera, me atienden en Información General.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Antes que pueda despedirse, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	26	1	Tiempo de Locución (no medido)	25	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La opción de marcar lista de espera quirúrgica no sale en la locución inicial. Me mantengo a la espera y me atienden pero me comunican que debo llamar por la mañana.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La opción de marcar lista de espera quirúrgica no sale en la locución inicial. Me mantengo a la espera y me atienden pero me comunican que debo llamar por la mañana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	13	1	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Pregunto a la operadora por Lista de espera quirúrgica y me informa que están por las mañanas de 08:00 a 15:00 horas. Se despide las buenas tardes.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no identifica el área al	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															que se llama.		
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras marcar la opción Lista de Espera Quirúrgica responde una operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora responde diciendo el nombre del área, pero no da los buenos días ni indica el nombre del hospital.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión con la operadora.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	26	5	Tiempo de Locución (no medido)	21	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora, me indican que admisión son ellos.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me indican que admisión son ellos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	7	2	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	14	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	7	1	Tiempo de Locución (no medido)	6	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente,al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez espero que me atiende la llamada la operadora, pasan 2 tonos y 6 segundos, me atiende la operadora y me indica que ella me puede ayudar, solo indica el nombre del hospital al descolgar la llamada, no me dice buenos días.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|No me dice buenos días, solo indica el nombre del hospital.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	29	5	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de la locución.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me indican que admisión son ellos, al llegar a la operadora después de la locución.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	11	2	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|La operadora me informa de que servicio médico tiene horario de atención de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	32	3	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|La operadora me informa de que servicio médico tiene horario de atención de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	32	1	Tiempo de Locución (no medido)	32	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras mantenerme a la espera, la operadora que atiende la llamada me indica que debo llamar en horario de mañana.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Solicito contactar con el área de admisión y me indican que debo llamar en horario de mañana	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	27	3	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Quedo a la espera durante 24 segundos para que me atienda una operadora, y, transcurrido ese tiempo, me atiende la llamada un operador, el cual se presenta correctamente. Solicito que me pasen con admisión, y el operador me pregunta que necesito. Repito que quiero hablar con admisión de urgencias, y me vuelve a preguntar que qué necesito. Cuelgo la llamada.	No	NP|No procede|Solicito que me pasen con admisión, y el operador me pregunta que necesito. Repito que quiero hablar con admisión de urgencias, y me vuelve a preguntar que qué necesito. Cuelgo la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Solicito que me pasen con admisión, y el operador me pregunta que necesito. Repito que quiero hablar con admisión de urgencias, y me vuelve a preguntar que qué necesito. Cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Quedo a la espera, me atiende el operador y me informa del horario del área solicitada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me informan del horario para poder contactar.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, pasado 4 tonos y 20 segundos, me atiende la operadora y me indica que para lista de espera quirúrgica es de mañana de 8 a 15 horas. Al atenderme me dice buenas noches y me indica a donde llamo.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	29	1	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y cuando me atienden pido por el área indicada y me informan del horario de atención.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al pedir por Lista de Espera Quirúrgica, me informan del horario de atención.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	44	1	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras el menú inicial y mantenerme a la espera, la operadora coge la llamada y nos indica que debemos llamar por la mañana.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que el horario de atención es por las mañanas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	10	1	Tiempo de Locución (no medido)	9	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La operadora me indica que Listas de espera quirúrgicas están de Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 horas.	No	NP|No procede|No me pasan con el área porque está fuera del horario de atención.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Presenta el nombre del hospital y da las buenas tardes,	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															pero no indica el área al que se llama.		
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	36	2	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	29	2	Tiempo de Locución (no medido)	29	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para hablar con una operadora y, cuando responde, le solicito hablar con admisión, primero me pregunta de parte de quien, después me pregunta que es lo que deseo y después me pregunta con qué departamento de admisión quiero hablar.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Presenta el nombre del hospital y da los buenos días, pero no indica el área al que se llama.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	28	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras esperar a la operadora, tras tres tonos responden la llamada y al preguntar por admisión me dice que ahí es	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|El saludo de la locución cortado	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	30	0	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Solicito que me pasen con Lista de Espera Quirúrgica y me comunican que estos atienden de Lunes a Viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	25	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar que me atiende la operadora, pasado 6 tonos y 24 segundos, me atiende la operadora, me dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me indica que solo atienden por la mañana de 8 a 15 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Noche (22-8)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	30	2	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras terminar la locución da 2 tonos y lo coge una operadora, que me indica que por la noche no hay personal administrativo, que llame por la mañana	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión. LA operadora me indica que debo llamar por la mañana	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	5	1	Tiempo de Locución (no medido)	4	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para hablar con una operadora y que me pase con lista de espera quirúrgica y la llamada se realiza de manera correcta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora de información general se presenta dando las buenas tardes y con el nombre del hospital pero no indica el área al que se llama. La operadora de lista de espera quirúrgica indica el área pero no da las buenas tardes ni indica el nombre del hospital.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La operadora de información general indica que pasa la llamada pero no se despide. Con la operadora de lista de espera quirúrgica no se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	14	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras esperar a la operadora, le pido hablar con admisión y me indica que trabajan de lunes a viernes	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión. La operadora me indica que debo de llamar de lunes a viernes	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	46	1	Tiempo de Locución (no medido)	46	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La operadora me indica que debo llamar en horario de mañana.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que debo llamar por la mañana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|Servicios Quirúrgicos.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al marcar la opción citas, suena una música, cuando llevo 30 segundos de llamada, una locución indica que todas las líneas están ocupadas y que me atenderán lo antes posible. Al llevar 54 segundos de llamada, una operadora responde al teléfono diciendo: "Citaciones".	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La persona que responde indica: "Citaciones", sin decir el nombre del hospital ni dando las buenas tardes.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	44	3	Tiempo de Locución (no medido)	44	NP|De 30 segundos a 1 minuto	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Procedo a colgar la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	38	1	Tiempo de Locución (no medido)	38	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, pido por el área indicada y me transfieren correctamente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si, me transfieren con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	16	2	Tiempo de Locución (no medido)	14	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Una vez que responde la operadora, le pido que me pase con lista de espera y al tono responden	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	5	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Le pido a mi marido que hable él poniendo el altavoz por si contesta la misma operadora, una vez responde a la llamada, le pregunta por cirugía genera, uno de los servicios quirúrgicos que ofrece el hospital, y le indican que llama fuera de horario que es de lunes a viernes	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Servicios Quirúrgicos, cirugía general	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta que necesito concretamente y admisión para que, le digo que quiero preguntar algo y me dice que ella me puede dar la información. Le digo que muchas gracias, que llamo en otro momento y me despido.	No	NP|No procede|Espero operador para hablar con Admisión. Me dicen que no me pueden comunicar con esa área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	39	5	Tiempo de Locución (no medido)	39	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La operadora me indica que mejor llame por la mañana, que por la tarde no están.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que mejor llame por la mañana, que por la tarde no están.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	20	1	Tiempo de Locución (no medido)	19	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con Servicios centrales, me pregunta con qué área y le digo que farmacia. Me dice que por favor espere un momento y me deja a la espera. Me contestan en farmacia y cuelgo la llamada una vez que compruebo que me pasan con el área correcta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Servicios centrales.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	46	1	Tiempo de Locución (no medido)	46	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, me atienden y me transfieren con el área solicitada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me mantengo a la espera y solicita me transfieran con lista de espera quirúrgica y me atienden en dicha área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	9	1	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada espero a ser atendida por Información General, que posteriormente, me pasa con Admisión, donde la llamada es cogida, pasado 38 seg y 5 tonos.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada espero a ser atendida en Información General para Admisión de Urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Antes que pueda despedirse, cuelgo.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	40	1	Tiempo de Locución (no medido)	40	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo al teléfono indicado y me salta una locución al primer tono, marco la extensión deseada y después de 40 segundos me atiende una persona que me saluda cordialmente.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La persona me pide los datos para realizar la cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No he cogido cita.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	56	3	Tiempo de Locución (no medido)	56	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono el 2 para hablar con lista de espera quirúrgica, y espero durante 56 segundos. Tras esta espera, me atiende el teléfono una operadora que se presenta correctamente. Tras indicar la empleada que hablo con lista de espera quirúrgica, cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras indicar la empleada que hablo con lista de espera quirúrgica, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	59	1	Tiempo de Locución (no medido)	59	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y pulso la opción de cita. Pasan unos segundos mientras espero con música de espera y me contesta una operadora para darme cita.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Para cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	29	3	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero para que me atienda una operadora, y espero durante 26 segundos. Me coge el teléfono una operadora, que se presenta correctamente, y le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica. Me dice "un momento, le paso", y me pone nuevamente en espera. Pasados 10 segundos, me atiende una operadora que dice "lista de espera quirúrgica, dígame". Cuelgo la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	45	3	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	14	2	Tiempo de Locución (no medido)	12	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras esperar a la operadora, cometo el error de llamar seguidas 2 veces, pensando que habría más de una persona, y pregunto si puedo hablar con lista de espera quirúrgica, la operadora me reconoce y me pregunta si acabo de llamar, y le digo que sí, me hago la tonta y le digo que he pensado que a lo mejor no he especificado bien y por eso he vuelto a llamar, ella muy amablemente me indica que todas las consultas y las áreas administrativas solo funcionan de lunes a viernes, le doy las gracias y cuelgo, la siguiente le diré a mi marido que hable él por si contesta de nuevo.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	67	1	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de la locución esperamos a que nos atienda la operadora. Esta nos indica que debemos llamar por la mañana.	No	NP|No procede|La operadora no pasa la llamada, nos informa de que llamemos por la mañana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	38	5	Tiempo de Locución (no medido)	33	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La operadora me indica que están de lunes a viernes de 8 a 15 horas.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que están de lunes a viernes de 8 a 15 horas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	29	2	Tiempo de Locución (no medido)	27	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	67	2	Tiempo de Locución (no medido)	65	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La locución me pasa con la	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|La calidad es buena.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													área solicitada.				
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	8	1	Tiempo de Locución (no medido)	7	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, o si no tengo que esperar que me atiende la operadora, al pasar 2 tonos y 7 segundos y le indico que quiero hablar con admisión, me indica que quiero. Me dice buenas tardes y me indica a qué hospital estoy llamando.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	17	3	Tiempo de Locución (no medido)	34	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando. A continuación, indica que para citas, hay que llamar de 8 a 22 h. de lunes a viernes no festivos, para lista de espera quirúrgica, de 8 a 15 h., para habitaciones, llamar directamente al 916055167, o para hablar con una operadora, esperar. Espero durante 17 segundos hasta que me atiende una operadora, la cual se presenta correctamente. Pido hablar con admisión, y me pregunta con qué departamento. Indico que con urgencias. Una vez solicito que me pasen con admisión de urgencias, espero 34 segundos hasta que me cogen la llamada en este departamento.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión de urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	24	1	Tiempo de Locución (no medido)	24	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la extensión y me atienden al tercer tono, pero me vuelven a poner en espera hasta el minuto diez segundos que me vuelven a atender para pedir cita.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al seleccionar el área me pasan correctamente.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se presenta con Hola, dígame.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza gestión.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	53	1	Tiempo de Locución (no medido)	52	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo y me mantengo a la espera para que me atienda una operadora y, cuando me atiende y le indico que me pase con el área de servicios centrales, me pregunta a qué me refiero concretamente y no me pasa con ningún área.	No	NP|No procede|Cuando me atiende la operadora y le indico que me pase con el área de servicios centrales, me pregunta a qué me refiero y no me pasa con ningún área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes pero no identifica el área a la que llamo.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	31	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos segundos me atiende una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me dice que no me entiende que le explique un poco más lo que necesito saber, que si quiero admisión para citas o para urgencias. Le digo que es para citas y me dice que llame por la mañana y pida hablar con citas.	No	NP|No procede|Espero operador para hablar con Admisión. Pero no me pasan a esa área.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, me pasan con Información General donde me atienden y posteriormente, me pasan con Admisión Urgencias, donde la llamada es atendida también.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada, me atienden en Información General y luego, me pasan con Admisión de Urgencias, donde también atienden la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo antes que puedan despedirse.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me quedo a la espera, solicito el área indicada pero me informan que hasta el lunes por la mañana no están.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me informan que servicios quirúrgicos no está hasta el lunes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	69	1	Tiempo de Locución (no medido)	68	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y le digo que quiero hablar con lista de espera. Me dice que por favor espere un momento y me deja en espera. Pasados unos segundos me responde otra operadora indicando que estoy hablando con el área correcta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Operador para Lista de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	70	1	Tiempo de Locución (no medido)	70	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, descuelgan y me vuelven a poner en espera y finalmente me pasan al área solicitada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden en el área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La persona de centralita me atiende con un escueto "¿Si?, y la persona de Lista de Espera Quirúrgica	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															me atiende diciendo el nombre del área.		

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	36	1	Tiempo de Locución (no medido)	36	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Contacto con el hospital para hablar con Información General y solicitar que me pasen con el área de Lista de espera quirúrgica. La operadora que me atiende, me saluda y me indica que me intenta pasar, unos segundos después me pasa con el área de Lista de espera quirúrgica donde responde otra operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora que atiende de Información General responde con el nombre del hospital y dando los buenos días, pero no identifica el área al que se llama. La operadora que atiende en Lista de Espera Quirúrgica, responde con el nombre del área, pero no identifica ni el hospital ni	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La operadora que atiende de Información General se despide diciendo: "Le intento pasar, un momentito por favor", pero no da las gracias ni las buenas tardes como despedida. La operadora que atiende en Lista de Espera no procede despedida porque no se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															da las buenas tardes.		

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	71	1	Tiempo de Locución (no medido)	71	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza, no me quiere pasar si no le indico mi nombre. Al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atiende la operadora, pasa 1 tono y 1 minuto y 11 segundos y me atiende la operadora, me saluda y me indica a donde estoy llamando.	Perdida	NP|No procede|Me indica que para pasarme a servicios médicos con farmacia, le indique mi nombre completo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	57	1	Tiempo de Locución (no medido)	57	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al llamar, me mantengo a la espera y cuando responde la operadora le indico que deseo hablar con Listas de Espera Quirúrgica, entonces me informa que están sólo por las mañanas de 08:00 a 15:00 horas y se despide de manera amable y educada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|No me pasan con el área solicitada porque está fuera de horario y me facilita el horario para que pueda llamar.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se identifica con el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no especifica el área a la que se llama.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	62	1	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al hablar con la operadora, le indico que deseo hablar con Admisión, entonces me pregunta ella para qué departamento de admisión, le consulto cuáles hay para saber con cuál tengo que hablar, entonces me responde que hay: Ambulancias, lista de espera quirúrgicas, agenda, canalizaciones... Le indico que con agenda y, a continuación me pregunta para qué sería, pero no me pasa.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se presenta con el nombre del hospital y dando las buenas tardes, pero no identifica el área al que se llama.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	86	1	Tiempo de Locución (no medido)	86	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	17	2	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	45	1	Tiempo de Locución (no medido)	45	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera y pido por servicios quirúrgicos y me transfieren con lista de espera quirúrgica y me indican que son ellos mismos.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Pido por Servicios Quirúrgicos y me transfieren con Lista de Espera Quirúrgica, pero me indican que es lo mismo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	85	2	Tiempo de Locución (no medido)	83	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atiende una operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.|Se escucha muy bien la conexión telefónica.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	64	2	Tiempo de Locución (no medido)	62	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													lista de espera quirúrgica.				

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	93	3	Tiempo de Locución (no medido)	90	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Espero durante un minuto y 30 segundos para que me atienda una operadora. Al pasar este tiempo, coge la llamada una operadora, que se presenta correctamente y me pregunta qué necesito. Indico que quiero hablar con admisión, y me pregunta con qué departamento. Cuelgo la llamada.	Perdida	NP|No procede|La operadora me pregunta con qué departamento quiero hablar, y al indicar que con admisión, me pregunta si he llamado antes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	0|No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado.|La empleada responde de forma seca cuando le digo que quiero hablar con admisión, y me pregunta con qué departamento, al decir que con admisión, me pregunta de forma seria que si he llamado antes.	NP|No procede|Al preguntarme si he llamado antes cuelgo la llamada.

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	91	3	Tiempo de Locución (no medido)	88	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero durante 1 minuto y 28 segundos, tras los cuales me atiende una operadora, que se presenta correctamente. Solicito hablar con lista de espera quirúrgica, y la operadora responde que atienden de 8 a 15 horas. Me da las gracias y se despide amablemente.	Perdida	NP|No procede|La operadora me indica que atienden en horario de 8 a 15 horas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	205	2	Tiempo de Locución (no medido)	203	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras esperar a hablar con la operadora durante casi 2 minutos, al descolgar el teléfono me dicen que hablo con admisión, pero en la llamada del turno anterior me dijeron que no estaban en el horario que llamara por la mañana. Informaciones contradictorias	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	123	1	Tiempo de Locución (no medido)	123	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	19	3	Tiempo de Locución (no medido)	91	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Pasan 16 segundos desde que quedo a la espera hasta que me atiende la operadora, la cual se presenta correctamente y me pregunta qué necesito. Indico que quiero hablar con admisión, y la operadora pregunta con qué departamento. Contesto que urgencias, y me dice un momento, y me pasa la llamada. Quedo en espera 52 segundos hasta que me cogen el teléfono e indican "Hospital Infanta Cristina, un momento". Me vuelve a dejar en espera, y pasan 39 segundos hasta que me lo cogen en admisión de urgencias.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión de urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	138	1	Tiempo de Locución (no medido)	138	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.|No se presenta y solo me indica citaciones.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
SD-Festivo	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	30	1	Tiempo de Locución (no medido)	30	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	No	NP|No procede|No me pasan porque ese servicio no está operativo en fin de semana. Me invitan a intentarlo el lunes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	136	1	Tiempo de Locución (no medido)	136	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda la operadora, al pasar 31 tonos y 2 minutos y 16 segundos, me atiende la operadora me dice buenas tardes y me indica que estoy llamando al hospital infanta Cristina y le indico si es admisión y me indica que sí.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	147	1	Tiempo de Locución (no medido)	147	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Después de algunos tonos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con servicios médicos, me pregunta con qué área médica y le digo que con el aparato digestivo. Me dice que ya no voy a encontrar a nadie, que están por las mañanas, pero que espere un momento y me transfiere a citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Es pero operador para hablar con Servicios médicos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	130	2	Tiempo de Locución (no medido)	130	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Espero el final de la locución, salta música, y la locución de las líneas ocupadas, tras esto se conecta la llamada, da 5 tonos y me responde la operadora, pregunto por admisión y me dice que los compañeros ya no están que llame por la mañana	Perdida	NP|No procede|La operadora me comenta que ya no están los compañeros de admisión que llame por la mañana	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	156	1	Tiempo de Locución (no medido)	156	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, y la espera, una operadora coge la llamada en citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la locución de entrada, pulso 1 para cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras la locución de entrada, y la espera, una operadora coge la llamada en citas.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	127	1	Tiempo de Locución (no medido)	127	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al salir la operadora a los 2 tonos y 2 minutos y 7 segundos, me dice buenas tardes y me indica a donde estoy llamando, le indico que quiero hablar con lista de espera quirúrgica, me indica que solo están por la mañana a partir de las 8 de la mañana.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	156	8	Tiempo de Locución (no medido)	156	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La locución principal nos pone en contacto con citaciones.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|El menú del inicio me manda al área de citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión con la operadora.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	152	1	Tiempo de Locución (no medido)	152	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras mantenernos a la espera, la operadora que coge la llamada nos informa de que debemos llamar en horario de mañana.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora nos informa de que llamemos por la mañana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	324	1	Tiempo de Locución (no medido)	323	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial espero a ser atendida por Información General, y posteriormente, me pone una operadora, a la espera de Admisión (5 tonos y 26seg), que finalmente, me cogen la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sí, tras la locución inicial me pasan con Información General y luego, con Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	164	5	Tiempo de Locución (no medido)	159	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora durante 2 minutos 49 segundos, me indican que son ellos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de esperar a la operadora me indican que son ellos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	55	1	Tiempo de Locución (no medido)	54	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para que me atiendan y al pedir por servicios quirúrgicos me indican que no hay ningún departamento que se llame así y no me pasan.	No	NP|No procede|Pido por servicios quirúrgicos y no me pasan porque me indican que no tienen ningún departamento que se llame así.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Lista de espera quirúrgica	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	175	3	Tiempo de Locución (no medido)	175	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción 2 para Lista de espera quirúrgica, espero durante 2 minutos y 55 segundos, tras los cuales coge el teléfono una operadora que dice "¿Lista de espera?". Cuelgo el teléfono.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Selecciono lista de espera quirúrgica, y tras esperar 2 minutos y 55 segundos, me atiende una operadora.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La operadora se presenta diciendo "¿Lista de espera?".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No hay despedida.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	149	5	Tiempo de Locución (no medido)	144	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Primero he esperado a la operadora durante 2 minutos 24 segundos y luego me pasan con la sección que tardan 27 segundos en atenderme.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de hablar con la operadora, me pasa con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	174	1	Tiempo de Locución (no medido)	173	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera. Pasados unos minutos me atiende un operador y le digo que quiero hablar con lista de espera. No me dice nada ni se despide, si no que me deja en espera y unos segundos después me atienden en el área solicitada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|Le pido que me comunique con lista de espera y sin decir nada ni despedirse me deja en espera y pasa la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	159	1	Tiempo de Locución (no medido)	159	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me contesta una operadora y le digo que quiero hablar con admisión, me pregunta que necesito y le digo que era por una consulta con una documentación. Me dice que llame de lunes a viernes, que los fines de semana no están.	Perdida	NP|No procede|Operador para Admisión. Llamar entre semana.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	190	1	Tiempo de Locución (no medido)	190	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital Infanta Cristina para marcación de citas, tras 3:10 de espera me atienden correctamente en citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden en citas correctamente.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	170	1	Tiempo de Locución (no medido)	170	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo para hablar con la operadora y que me pase con el área Admisión, tras la locución de bienvenida, a los 26 segundos se descuelga la llamada y se escucha de fondo: "tía..." pero seguidamente se corta y suena música durante 2 minutos y 50 segundos, cuando hablo con la operadora y le solicito que me pase con el área de Admisión me pregunta para qué sería, le digo que quiero hablar con ellos y me responde que necesita saber para qué sería exactamente por si me lo pueden gestionar o no.	Perdida	NP|No procede|Cuando solicito a la operadora que me pase con el área de Admisión me pregunta para qué sería, le digo que quiero hablar con ellos y me responde que necesita saber para qué sería exactamente por si me lo pueden gestionar o no.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.| Se presenta dando los buenos días y el nombre del hospital pero no identifica el área al que estoy llamando.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	49	1	Tiempo de Locución (no medido)	140	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras hablar con la operadora de Información general, me pasa con lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La primera operadora de Información general no facilita el área al que se llama y la operadora de Lista de espera quirúrgica no da los buenos días ni presenta el hospital.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La operadora de Información general no se despide, sólo dice: "Sí, un momentito". Con la operadora de Lista de espera quirúrgica no se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	179	1	Tiempo de Locución (no medido)	178	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera, me atienden y me transfieren correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Pido por admisiones y me pasan con admisiones de urgencias.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	108	1	Tiempo de Locución (no medido)	107	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si me pasan con admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	206	1	Tiempo de Locución (no medido)	205	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	216	5	Tiempo de Locución (no medido)	211	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de hablar con la operadora me pasan con la sección, tras esperar primero 3 minutos 11 segundos y luego 20 segundos más.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de hablar con la operadora me pasan con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	235	1	Tiempo de Locución (no medido)	234	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me quedo a la espera porque la locución inicial no da opción de seleccionar el área, salta música y finalmente me atienden.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me informa del horario.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	222	1	Tiempo de Locución (no medido)	221	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y me quedo a la espera para hablar con un operador. Pasados unos minutos me contesta una operadora, le digo que quiero hablar con admisiones, me pregunta exactamente qué es lo que necesito y le comento que tengo una duda con admisiones para una cita. Me dice que llame por las mañanas a ver si me pudiesen comunicar.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Es pero operador para hablar con admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	239	5	Tiempo de Locución (no medido)	239	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar en la locución de esperar casi 4 minutos, me	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de marcar en la locución de esperar casi 4	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
											pasan con la sección.		minutos, me pasan con la sección.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	224	1	Tiempo de Locución (no medido)	223	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar o esperar a que me atienda una operadora, al esperar pasan 11 tonos y 3 minutos y 43 segundos, me saluda con buenos días y me indica que estoy llamando a admisión del hospital infanta Cristina.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	180	1	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que marcó la extensión pasan 4 tonos y 4 minutos 1 segundo. No me saluda y solo indica citaciones, tampoco nombra el nombre del hospital.	Perdida	NP|No procede|Cita. Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|No me saluda y me indica a donde estoy llamando, sólo indica citaciones.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.|Se corta la llamada.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	235	5	Tiempo de Locución (no medido)	230	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar durante 3 minutos 50 segundos a la operadora, me indican que son ellos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me indican que son ellos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	239	1	Tiempo de Locución (no medido)	238	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, y la espera, una operadora coge la llamada en Información General para Lista de Espera Quirúrgica, y me informa que debo llamar de 8:00 a 15:00	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sí, me pasan con el Área solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	228	1	Tiempo de Locución (no medido)	228	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La operadora de información general me pasa con el área de lista de espera quirúrgica donde me atiende una operadora.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|En información general indica el nombre del hospital y da los buenos días, pero no indica el área al que se llama. En lista de espera	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	0|No, el personal no se despide de forma adecuada.|La operadora de información general no utiliza ninguna fórmula de despedida. Con la operadora de lista de espera quirúrgica no se realiza ninguna gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															quirúrgica indica el área pero no da los buenos días ni indica el hospital.		

SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	243	3	Tiempo de Locución (no medido)	240	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 4 minutos hasta que me atiende la llamada una operadora, que se presenta correctamente y me pregunta qué deseo. Indico que necesito hablar con lista de espera quirúrgica. La operadora me indica que para hablar con ese área debo llamar de 8 a 15 h. de lunes a viernes. Le doy las gracias y la operadora se despide deseándome buenas tardes.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que para hablar con ese área debo llamar de 8 a 15 h. de lunes a viernes.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
SD-Festivo	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	246	1	Tiempo de Locución (no medido)	245	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo, espero que me atienda la centralita para pedir por Lista de Espera Quirúrgica pero no me pasa porque están en otro horario, del cual me informa.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me informan del horario de Lista de Espera Quirúrgiga, de L	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	243	1	Tiempo de Locución (no medido)	242	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras hablar con la operadora e indicar que me gustaría que me pasen con admisión, termina conectando la llamada con lista de espera.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora me indica que admisión, como tal no tienen departamento, me puede pasar con lista de espera. Finalmente me pasa con lista de espera.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos) . (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	287	1	Tiempo de Locución (no medido)	286	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Solicito a la operadora que me pase con Endocrinología y me responde: "Sí, un momentito" y me pasa, a continuación vuelve a responder ella misma al teléfono y me indica que no puede pasarme porque están comunicando y que, por favor vuelva a llamar un poco más tarde.	Perdida	NP|No procede|No me pasan porque la extensión de Endocrinología está comunicando.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	310	3	Tiempo de Locución (no medido)	307	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Tras 5 minutos y 7 segundos esperando, me atiende la llamada una operadora, que se presenta y me pregunta. Pido hablar con admisión, y la operadora me pregunta para qué sería concretamente. Indico que con admisión de urgencias, y me repite que para qué sería concretamente. Cuelgo la llamada.	Perdida	NP|No procede|Pido hablar con admisión, y la operadora me pregunta para qué sería concretamente. Indico que con admisión de urgencias, y me repite que para qué sería concretamente. Cuelgo la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras preguntarme para qué quiero hablar concretamente, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	321	1	Tiempo de Locución (no medido)	320	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Quedo a la espera de ser atendido, pido por Admisiones pero no me transfieren	Perdida	NP|No procede|Al pedir por Admisiones me pide más información, le digo que admisión de urgencias, y me contesta	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
													que no me pasa porque las urgencias no se atienden por teléfono.				
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	11	1	Tiempo de Locución (no medido)	10	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos en espera para habar con la operadora. Tras unos minutos, recibe la llamada y nos pone en contacto con lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora nos pone en contacto con lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	328	1	Tiempo de Locución (no medido)	328	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada inicial y selecciono la opción citas. Me quedo en espera y pasados unos minutos, me contesta una operadora indicando que estoy llamando al área de citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que compruebo que el área es la correcta, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	320	320	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, en el menú inicial esperamos a que nos atienda la operadora. Cuando recibe la llamada, solicitamos que nos pase con lista de espera quirúrgica, la operadora pasa la llamada y tras unos segundos nos contestan desde lista de espera quirúrgica.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|tras hablar con la operadora, transfiere la llamada a lista de espera quirúrgica	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	329	1	Tiempo de Locución (no medido)	328	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|La llamada se realiza correctamente, al primer segundo y tono sale una locución y me indica que extensión tengo que marcar, una vez que espero que me atiende la operadora, pasan 2 tonos y 5 minutos y 28 segundos, me dice buenos días y lista de espera y me nombra el hospital a donde estoy llamando.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	344	344	Tiempo de Locución (no medido)	8	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras 5 minutos y 44 segundos de espera y luego 8 segundos más, me pasan con la sección.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras 5 minutos y 44 segundos de espera y luego 8 segundos más, me pasan con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	357	5	Tiempo de Locución (no medido)	357	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me pasan con la sección después de marcar en la locución y esperar 5 minutos y 57 segundos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me pasan con la sección después de marcar en la locución.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	360	1	Tiempo de Locución (no medido)	360	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución, me atiende la operadora de citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Área de citas	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	380	1	Tiempo de Locución (no medido)	380	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción indicada y me mantengo a la espera hasta que me atienden.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me atienden en Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No realizo gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	21	1	Tiempo de Locución (no medido)	20	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada y nos mantenemos a la espera para contactar con una operadora, tras varios minutos la operadora responde la llamada y nos pone en contacto con admisión de lista de espera quirúrgica.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Contacto con admisión de lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Quirúrgicos	Flujo COMPLETO	16	1	Tiempo de Locución (no medido)	15	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Realizamos la llamada, tras varios minutos a la espera la operadora atiende la llamada y nos pasa con el área solicitada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora nos pone en contacto con servicios quirúrgicos.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	120	1	Tiempo de Locución (no medido)	120	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Marco la opción citas, me mantengo a la espera y al final me atienden.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si, la persona que me atiende es para pedir cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	400	400	Tiempo de Locución (no medido)	0	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora e indicarle que quiero hablar con Servicios Centrales, me indica que son ellos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me indican que ellos son Servicios Centrales.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	401	1	Tiempo de Locución (no medido)	401	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Hospital de Infanta Cristina, marcación para citas, sata música por líneas ocupadas, hasta el minuto 6:41 de llamada que me atienden en citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sí, puedo hablar con citas correctamente	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	431	5	Tiempo de Locución (no medido)	431	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de 7 minutos y 11 segundos de espera me pasan con la sección.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de 7 minutos y 11 segundos de espera me pasan con la sección.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	429	1	Tiempo de Locución (no medido)	429	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras ponerme la locución en espera durante 7min 9seg. una mujer contesta en citas a la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Si, me pasan con citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Antes que pueda despedirse, corto.
SD-Festivo	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	388	1	Tiempo de Locución (no medido)	388	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Solicito a la operadora que me pase con admisión y me pregunta con qué área de admisión, le indico que con urgencias y me pasa la llamada.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|En ambos casos se presentan diciendo el nombre del hospital y dando los buenos días, pero no	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
															presentan el área al que se llama.		
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	397	1	Tiempo de Locución (no medido)	396	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución de entrada, me ponen en espera para Información General, y después, tras ser atendida me pasan con Lista de Espera Quirúrgica, y cuelgo.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sí consigo que me pongan con Información General.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo antes que pueda despedirse.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	361	2	Tiempo de Locución (no medido)	92	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras terminar la locución inicial, salta la música y una locución de líneas ocupadas, en el minuto 06:01 me pide que espere y salta de nuevo la música, vuelve a retomar la llamada y finalmente me pasa con admisión, tras 10 tonos contestan en admisión	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Admisión	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Locución inicial cortada	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	480	1	Tiempo de Locución (no medido)	480	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al seleccionar el área deseada me mantienen a la espera durante 8 minutos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Marco al área indicada y me espero durante 8 minutos hasta que me atienden.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No se realiza gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	181	1	Tiempo de Locución (no medido)	180	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera para pedir por Admisiones, cuando me atienden y pido por admisiones me atienden en citaciones	Perdida	NP|No procede|Me pasan con citaciones.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	590	6	Tiempo de Locución (no medido)	590	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|tras seleccionar citas en el menú inicial, hablo con la operadora de citas.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|hablo con el área de citaciones	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|locución
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	622	5	Tiempo de Locución (no medido)	617	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de esperar a la operadora 10 minutos, me pasan con la sección solicitada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de esperar a la operadora, me pasan con la sección solicitada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	629	3	Tiempo de Locución (no medido)	629	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 10 minutos y 29 segundos, tras el cual me responde una operadora que se presenta diciendo "Citaciones". Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|"Citaciones".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	651	1	Tiempo de Locución (no medido)	651	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra la llamada de inicio y selecciono la opción de cita. Me quedo en espera con música de fondo durante casi 11 minutos, me contesta una operadora y cuando compruebo que es el área correcta cuelgo la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que me contestan y compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	661	1	Tiempo de Locución (no medido)	660	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a la espera hasta ser atendido y al pedir por el área Admisiones me preguntan el motivo de la llamada y corto la comunicación.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Al pedir por el área de Admisiones me preguntan el motivo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Se presenta diciendo el área al que he llamado solamente.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|No realizo gestión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	675	3	Tiempo de Locución (no medido)	675	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras pulsar la opción de Citas, espero durante 11 minutos y 15 segundos. Pasado este tiempo, coge el teléfono una operadora, la cual se presenta correctamente. Cuelgo la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|La empleada indica que estoy hablando con citas. Cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo COMPLETO	700	1	Tiempo de Locución (no medido)	700	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me mantengo a las espera por 11 minutos hasta que me atienden y me informan del horario para hablar con admisiones.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Me informan del horario para hablar con ADmisiones.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	501	3	Tiempo de Locución (no medido)	501	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Me atienden la llamada al primer tono, saltando una locución automática indicando que llamo al hospital Infanta Cristina y detallando un listado de opciones. Selecciono la última opción, para esperar a que me atienda una operadora. Espero 1 minuto y 36 segundos, durante el cual hay una música de fondo, y de vez en cuando salta una operadora que indica que todos los operadores están ocupados. Tras este tiempo, saltan los tonos, contabilizando hasta 22 tonos, y vuelve a saltar la música de fondo, tras lo que espero 8 minutos y 21 segundos más. Tras este tiempo, me atiende una operadora, y al indicarle que quiero hablar con lista de espera, ella me indica que debo llamar de 8 a 15 h.	Perdida	NP|No procede|La operadora indica que para hablar con lista de espera debo llamar de 8 a 15 h.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	735	5	Tiempo de Locución (no medido)	735	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Después de marcar en la locución me pasan con Citas, pasados 12 minutos 15 segundos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Después de marcar en la locución me pasan con Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	920	3	Tiempo de Locución (no medido)	920	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 15 minutos y 20 segundos. Pasado este tiempo, me coge el teléfono una operadora que se presenta diciendo "si, buenas tardes, dígame". Cuelgo la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La respuesta de la operadora al atender el teléfono es "si, buenas tardes, dígame".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Al responder la operadora de citas, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	886	1	Tiempo de Locución (no medido)	886	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Entra a la llamada inicial y selecciono citas. Me quedo a la espera casi 15 minutos. Me contesta una operadora, le digo que quiero pedir una cita y me pide el número de DNI. Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Cita.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Una vez que compruebo que es el área correcta, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Centrales	Flujo COMPLETO	1141	3	Tiempo de Locución (no medido)	1138	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero durante 18 minutos y 58 segundos, tras los cuales me atiende un operador que se presenta correctamente. Solicito hablar con medicina preventiva, y el operador me pregunta con quien quiero hablar. Cuelgo la llamada.	Perdida	NP|No procede|Solicito hablar con medicina preventiva (servicios centrales), y el operador me pregunta con quien quiero hablar.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Al preguntarme con quien quiero hablar cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo COMPLETO	1674	1	Tiempo de Locución (no medido)	1673	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Tras la locución inicial, estoy a la espera 13 min y 53 seg. y soy atendida por una operadora de Información General, que me pasa con Lista de espera quirúrgica, donde me atienden después de esperar 2min 12seg y 21 tonos.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Sí, me pasan con Información y luego con Lista de espera quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1895	3	Tiempo de Locución (no medido)	1895	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Selecciono la opción 1 para Citas, y espero durante 31 minutos y 35 segundos, tras los cuales me responde una operadora que se presenta diciendo "citaciones, ¿dígame?".	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citas.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|La presentación de la operadora es "citaciones, ¿dígame?".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras indicar que hablo con citas, cuelgo la llamada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Marcando opción	Cita	Cita	Flujo COMPLETO	1903	1	Tiempo de Locución (no medido)	1903	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Llamo al Hospital Infanta Cristina, marco opción 1 citas, a los 9 segundos salta música, líneas ocupadas por 31:50 segundos, saltan 9 tonos y en el minuto 32:10 me atienden en citaciones.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Marco opción 1 de citas después de la locución inicial. A los 31:53 minutos me atienden en citaciones.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	0|No, el personal no se presenta, saluda de forma adecuada.|Atendida por locución. Cuando me atienden en el área tan solo dice "Citaciones".	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.|El tono es afable, pero tan solo dice "Citaciones".	NP|No procede|Cuando le indico que me he equivocado se cada callada, ni se despide ni nada.

Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo COMPLETO	209	3	Tiempo de Locución (no medido)	206	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada COMPLETO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera para ser atendido por un operador. Espero 3 minutos 26 segundos hasta que me atiende una operadora, la cual se presenta correctamente. Solicito hablar con la consulta de digestivos, me pregunta el motivo e indico que es para una cita que tengo pendiente. La operadora dice que me pasa, y me pone en espera. Pasan 6 minutos 4 segundos desde que desvían la llamada hasta que me atienden la llamada en citaciones.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Citaciones digestivo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	86	1	Tiempo de Locución (no medido)	85	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|El operador me pregunta para qué y no me pasa.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|No me pasan con Admisión porque me preguntan el motivo, y cuelgo.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cuelgo antes que pueda despedirse.
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	25	2	Tiempo de Locución (no medido)	71	NP|De 1 a 2 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Una vez pasada la llamada desde Información General, esperando en Admisión se corta.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras estar esperando, la llamada se corta.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|La operadora me pasa directamente con Admisión.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	106	1	Tiempo de Locución (no medido)	105	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Cuando llamo, espero a que me atienda una operadora para solicitarle que me transfieran con Admisión, pero cuando se lo solicito a la operadora, me responde: "¿admisión?¿de qué?¿por qué motivo?" pero no me pasa con el área.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Cuando me atiende la operadora y le solicito que me pase con Admisión, me responde: "¿Admisión?¿de qué?¿por qué motivo?".	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	0|No, el personal no ofrece un trato, tono adecuado.|Al pedirle que me pase con Admisión, cambia el tono amable con el que había saludado y responde en tono más seco: "¿admisión?¿de qué?¿por qué motivo?"	NP|No procede|No se realiza ninguna despedida porque no se realiza ninguna gestión.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	116	1	Tiempo de Locución (no medido)	115	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Llamada FALLIDA|Me mantengo a la espera, me atienden, pido por admisiones y me atienden en habitaciones.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Pido por admisiones, y me pasan con citaciones.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	28	2	Tiempo de Locución (no medido)	26	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de conectar con la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada después de conectar con la operadora.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Se corta la llamada después de conectar con la operadora.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Lista de espera quirúrgica	Flujo INTERRUMPIDO	5	2	Tiempo de Locución (no medido)	3	NP|De 2 a 3 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	0|No, la calidad de la conexión telefónica no es adecuada.|Se corta la llamada después de derivarme la operadora.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	26	1	Tiempo de Locución (no medido)	201	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|La operadora de Información General me pasa con Admisión pero se corta la llamada.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Tarde (17-21)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Flujo INTERRUMPIDO	18	1	Tiempo de Locución (no medido)	17	NP|De 3 a 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|En la locución de entrada me pasan con Información General, que a su vez, cuando me atienden me pasan con Farmacia, donde tras 3min 29seg y 41 tonos, la llamada se corta.	No	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|Tras la espera inicial, cogen la llamada en Información General, y me pasan con Farmacia.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Cogen la llamada en Información General y me asan directamente con Servicios Centrales (Farmacia).
Laboral L_V	Mediodía/ Sobremesa (13-17)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Llamada FALLIDA	661	1	Tiempo de Locución (no medido)	660	NP|Más de 4 minutos	NP|Llamada FALLIDA|Espero a ser atendido en centralita, pido por admisiones y me preguntan porque motivo y finalmente me pasan pero salta la llamada a lista de espera quirúrgica.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|La persona de centralita me pregunta porque motivo quiero hablar con Admisiones y me pasa con Lista de Espera Quirúrgica.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Servicios Médicos	Llamada FALLIDA	42	1	Tiempo de Locución (no medido)	42	NP|Más de 4 minutos	NP|Llamada FALLIDA|Tras la locución inicial y ser atendida en Información General, le pido que me ponga con Servicios médicos de Rehabilitación, tras la espera (3 min 3seg), cogen el teléfono y dicen "Habitaciones, buenos días", por lo que corto.	No	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Tras la locución inicial y ser atendida en Información General, le pido que me ponga con Servicios médicos de Rehabilitación, tras la espera, cogen el teléfono y dicen Habitaciones, buenos días, por lo que corto.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	NP|No procede|Tras la locución inicial y ser atendida en Información General, le pido que me ponga con Servicios médicos de Rehabilitación, tras la espera, cogen el teléfono y dicen Habitaciones, buenos días, por lo que corto.

Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	489	3	Tiempo de Locución (no medido)	489	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Al primer tono de llamada salta una locución automática indicando a qué hospital estoy llamando, y detallando las diferentes opciones. Tras terminar la locución automática me quedo a la espera 8 minutos 9 segundos para ser atendido por un operador. Me atiende una operadora, que se presenta correctamente. Solicito hablar con admisión, y me pregunta qué departamento. Indico que urgencias, y me dice que espere un momento, que me pasa. Quedo a la espera de nuevo, durante 3 minutos, hasta que se corta la llamada.	Perdida	100|Sí, me pasan con el área solicitada.|La operadora desvía la llamada, pero tras esperar 3 minutos, se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.

Día	Tramo Horario	Preselección Automática	Planteamiento de llamada	Argumento de llamada	Resultado de llamada	Tiempo de Respuesta (segundos). (Sólo llamadas con contacto con un agente en algún momento)	Tiempo de Entrada (segundos). (Desde que se marca número en el teléfono, hasta que comienza la locución de entrada)	Tiempo de Locución	Tiempo Llamada en Espera (segundos). (Desde que se solicita derivación al área correspondiente, hasta que atienden)	Duración de la llamada (segundos) (Tiempo de Entrada + Tiempo de Locución + Tiempo de Llamada en Espera)	Resumen de la llamada	LLAMADAS PERDIDAS: Nº llamadas atendidas por operador y/o llamadas resueltas por locución que superan los 60 segundos / Nº de llamadas totales (Llamadas totales = Perdidas + No Perdidas)	¿Consigues que te pasen con el área correspondiente?	¿La calidad de la conexión telefónica es adecuada?	¿El personal se presenta y saluda de forma adecuada?	¿El personal ofrece un trato y tono adecuado?	¿El personal se despide de forma adecuada?
Laboral L_V	Mañana (9-13)	Mantengo a espera-operad@r	Información General (Sin Marcar opción-Operadora)	Admisión	Flujo INTERRUMPIDO	179	1	Tiempo de Locución (no medido)	354	NP|Más de 4 minutos	NP|Flujo de llamada INTERRUMPIDO|Me mantengo a la espera y me atiende una operadora a quien le solicito que me pase con el área de Admisión y ella me pregunta con qué departamento de admisión deseo hablar. Le indico que con citas y me pasa la llamada. Me quedo a la espera durante 2 minutos y 54 segundos y suenan 39 tonos, tras lo cual se corta la llamada de manera automática.	Perdida	0|No, no me pasan con el área solicitada.|Se corta la llamada.	100|Sí, la calidad de la conexión telefónica es adecuada.	100|Sí, el personal se presenta y saluda de forma adecuada.	100|Sí, el personal ofrece un trato y tono adecuado.	100|Sí, el personal se despide de forma adecuada.
INDICADORES					96,76%	166,646			132,118			44,38%	76,58%	95,53%	84,10%	98,97%	95,45%
					G5 - % Resolución a Primera Llamada	G1 - Tiempo de Respuesta (segundos)			G3 - Tiempo Llamadas en Espera (segundos)			G2 - % Llamadas Perdidas	G4 - % Derivaciones realizadas Correctamente	G8 - % Conexiones Telefónicas de Calidad Adecuada	G6 - % Saludo y Presentación Adecuadas	G7 - % Trato recibido, Tono empleado Adecuados	G9 - % Despedidas Adecuadas

6.6 ANEXO 6: Tabla de análisis del SIGI y reclamaciones de pacientes.

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIC	Reclamación	30/04/2019	Presencial	Otros		Justificante	
HIC	Reclamación	31/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas		Citas	
HIC	Reclamación	31/05/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial en atención al paciente		Citas	
HIC	Reclamación	25/11/2019	Telefónico	Mal funcionamiento de los sistemas de gestión de colas		Citas	
HIC	Reclamación	02/12/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial para citas		Citas	

HOSPITAL	TIPO	FECHA	TF./PRESENCIAL	CATEGORÍA	CONTENIDO	ÁREA	COMENTARIOS
HIC	Reclamación	02/12/2019	Presencial	Tiempo de espera excesivo presencial en atención al paciente		Citas	

6.7 ANEXO 7: Fotografías.

Fotografía nº: 1	Fecha y hora: 13/10/2020. 13.03 hs
Lugar: Información	
Descripción: Fila en información del Vestíbulo principal	
Imagen:	
Observaciones: No se aprecian incidencias. 5 personas esperando pero la cola avanza rápidamente.	

Fotografía nº: 2	Fecha:13/10/2020 12.40 hs
Lugar: Recepción urgencias	
Descripción: Atención en la Recepción urgencias	
Imagen:	
Observaciones:	
No se aprecian incidencias	

Fotografía nº: 3	Fecha:13/10/2020 10.12 hs
Lugar: Información	
Descripción: Fila en información del Vestíbulo principal	
Imagen:	
Observaciones:	
Aumento de personas haciendo cola en la información del Hall central. Esto suele ocurrir entre las 9.00 y 10.00 am	

Fotografía nº: 4	Fecha:15/10/2020 8.58 hs
Lugar: Información	
Descripción: Fila en información del Vestíbulo principal	
Imagen:	
Observaciones:	
No se aprecian incidencias	

Fotografía nº: 5	Fecha:15/10/2020
Lugar: Extracciones	
Descripción: Espera para extracciones	
Imagen:	

Observaciones:
No se aprecian incidencias

Fotografía nº: 6	Fecha: 15/10/2020 9.00 hs
Lugar: Extracciones	

Descripción:
Sala de espera para extracción (No para atención)

Imagen:

Observaciones:
No se aprecian incidencias

Fotografía nº: 7	Fecha: 15/10/2020 9.01 hs
Lugar: Extracciones	

Descripción:
Sala de espera exterior para extracciones

Imagen:

Observaciones:

No se aprecian incidencias

Fotografía nº: 8	Fecha: 15/10/2020 10.01 hs
Lugar: Hall central	

Descripción:
Fila en los tótem para la extracción de la cita (turno)

Imagen:

Observaciones:

Las grandes filas se generan porque el turno se imprime únicamente 10 min antes de la hora de la cita (medida Covid). Los pacientes que llegan antes se van aglomerando cerca de los tótem a la espera de la hora exacta para poder extraer su turno.

Fotografía nº: 9	Fecha:15/10/2020 15.15 hs
Lugar: Salas de espera	
Descripción: Salas de Espera de la segunda Planta.	
Imagen:	
Observaciones:	
Salas de espera de atención médica. No se aprecian incidencias. No hay colas porque no hay citación presencial.	

Fotografía nº: 10	Fecha:16/10/2020 15.18
Lugar: Información	

Descripción:
Fila en información del Vestíbulo principal

Imagen:

Observaciones:

No se aprecian incidencias

Fotografía nº: 11	Fecha:16/10/2020 09.40 hs
Lugar: Rayos	

Descripción:
Tótem ubicado en Rayos.

Imagen:

Observaciones:

Tótem ubicado en Rayos queda fuera de funcionamiento por falta de papel.